

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**"LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FINHA
HOTEL. HUÁNUCO. 2019"**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.**

Línea de Investigación: Ciencias Políticas

TESISTAS:

BEATRIZ CRUZ LORENZO

SUSANA DAZA HILARIO

KAREN MELINA ESCOBAL ANICETO

ASESOR:

Dr. DAVID JULIO MARTEL ZEVALLOS

HUÁNUCO - PERÚ

2020

RESÚMEN

Las organizaciones de hoy en día han exhibido un cambio gradual en el que se tienen en cuenta las acciones de los empleados y las ideas que contribuyen a un mejor trabajo y un mayor rendimiento laboral.

La motivación y su relación con el rendimiento empresarial FINHA HOTEL - HUÁNUCO, tiene como principal objetivo determinar cómo se relacionan la motivación y el desempeño laboral, y como hipótesis, es saber si existe una relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL - HUÁNUCO.

En esta investigación se ha enmarcado en los siguientes tipos: Por su ámbito temporal, es sincrónico; porque, se desarrolló en aproximadamente 12 meses. Por su escala es microadministrativa; ya que, su desarrollo ha contado con la empresa FINHA HOTEL HUÁNUCO. Por su origen es mixto; puesto que, se han examinado los datos de las raíces primarias, en el que la información ha sido recopilada por los investigadores por medio del uso de técnicas e instrumentos, raíces secundarias; donde la información recopilada de otras personas y fue utilizada hacia conclusiones relevantes. Por su naturaleza, es cuantitativa; porque se han utilizado indicadores de frecuencia y porcentaje. Por su tipo de estudio se puede concluir que es evaluativo; ya que se evaluó la relación de variable independiente (la motivación) con variable dependiente (desempeño laboral).

El diseño que se ha utilizado en esta investigación es No Experimental con su variante Transaccional o transversal. El diseño no experimental es definido como investigación sin manipulación de variables. El fin es describir y analizar variables.

La población y la muestra de esta investigación clasificados en los trabajadores de la empresa, se consideró como población a 25 trabajadores. La muestra en relación a los trabajadores fue considerada como muestra de la población, es decir 13 trabajadores.

La conclusión a que se llegó en esta investigación es: La Motivación se afecta de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL – HUÁNUCO.

Palabras Clave: Motivación, Desempeño laboral

SUMMARY

Today's organizations have exhibited gradual change in which employee actions and ideas that contribute to better work and higher job performance are taken into account.

The motivation and its relationship with the performance of the workers of the company FINHA HOTEL - HUÁNUCO, has as its main objective to determine how motivation and work performance are related, and as a hypothesis, it is to know if there is a positive relationship between motivation and performance. job performance of the workers of the company FINHA HOTEL - HUÁNUCO.

In this research, it has been framed in the following types: Due to its temporal scope, it is synchronous; because, it was developed in about 12 months. Due to its scale it is micro-administrative; since, its development has had the company FINHA HOTEL HUÁNUCO. By its source it is mixed; because, data from primary sources have been analyzed, where the information has been compiled by the same researchers through the use of techniques and instruments, secondary sources; because the information collected by other people and was used for relevant purposes. By its nature, it is quantitative; because frequency and percentage indicators have been used. Due to the type of study, it is evaluative; because the relationship between the independent variable (motivation) and the dependent variable (job performance) was evaluated.

The design that has been used in this research is Non-Experimental with its Transactional or transversal variant. Non-experimental design is defined as research that is carried out without manipulating variables. Its purpose is to describe and analyze variables. The population and the sample of this research work classified in the workers of the company, 25 workers were considered as a population. The sample in relation to the workers was considered as a sample of the population, that is, 13 workers.

The conclusion reached in this research project is: Motivation is positively related to the job performance of the workers of the company FINHA HOTEL - HUÁNUCO.

Keywords: Motivation, Work performance

INDICE

INTRODUCCIÓN	vi
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	10
1.2.1. Problema General.	10
1.2.2. Problemas específicos.	10
1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.	11
1.3.1. Objetivo General.	11
1.3.2. Objetivos Específicos.....	11
1.4. HIPÓTESIS.....	12
1.4.1. Hipótesis General	12
1.4.2. Hipótesis Específicas	12
1.5. VARIABLES	14
Indicadores y variables, se detallan a continuación:	14
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	14
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	16
1.7.1. Justificación práctica.....	16
1.7.2. Justificación organizacional	16
1.8. VIABILIDAD.....	16
1.9. LIMITACIONES	17
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.	18
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.2.1. BASE TEÓRICA Nº 01: LA MOTIVACIÓN.....	20
2.2.2. BASE TEÓRICA Nº 02: DESEMPEÑO LABORAL	41
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	60
METODOLOGÍA	64
3.1. NIVEL Y TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.1.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	64
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.	66
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	66
3.3.1. Población	66
3.3.2. Muestra.....	68
3.4. TÉCNICAS DE RECOJO DE DATOS.....	68
3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	70

CAPÍTULO IV	71
CAPÍTULO V	107
5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	107
1. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con las conclusiones de los antecedentes.....	107
2. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.....	108
3. Contrastación de la hipótesis en base a la prueba de hipótesis.....	110
CONCLUSIONES	111
SUGERENCIAS	112

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se desempeñan en un entorno altamente competitivo, globalizado y con avance acelerado de la tecnología; estas razones impulsan a los administradores a buscar estrategias que permitan alcanzar niveles altos de competitividad y a lograr los objetivos organizacionales, dando prioridad al desarrollo de las estrategias relacionadas con el desempeño de sus trabajadores, como el factor más importante para el logro de los objetivos, en este sentido la motivación es un factor que se da especial consideración. Como señala (Lévy-Leboyer, 2003) En un momento en que el significado del trabajo ha cambiado y se ha reorganizado, cuando la competencia se ha vuelto global, el personal, en todos los niveles de la empresa, es un problema prioritario.

La motivación es sumamente importante en todos los aspectos del comportamiento humano, es un elemento sustancial en el aspecto personal, familiar y profesional de cada persona, sin embargo, en el aspecto laboral es donde toma especial valor ya que es donde se aplica con mayor interés, por lo tanto en las empresas hoteleras es necesario que los trabajadores se encuentren motivados para el desarrollo de sus labores, esto permitirá contribuir al logro de los objetivos, beneficiando tanto a los trabajadores y a la organización.

La estructura de la tesis es:

La presente tesis es una investigación que tiene como finalidad determinar la motivación está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL - HUÁNUCO, los datos se obtuvieron de los trabajadores de dicha empresa.

La metodología de para realizar esta tesis se basa en investigación descriptiva y de otra parte correlacional, donde se evalúa la relación de dos variables, explicando de que manera una variable se comporta en función de la otra.; (Horna, 2012); aplicando una encuesta a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL – HUÁNUCO, que permita definir las expectativas que se tiene con respecto a las relaciones laborales, salarios, programas de capacitación, ascensos y reconocimientos; considerándolos como factores que se relacionan directamente con la motivación laboral.

Las fuentes bibliográficas provienen de investigaciones realizadas anteriormente por diferentes autores relacionados a estas variables (motivación y desempeño laboral).

Esta investigación expone los siguientes capítulos:

El Capítulo I Expone el planteamiento del problema, los objetivos, hipótesis de investigación, justificación, importancia y los límites del mismo.

El Capítulo II examina el contexto, bases teóricas y se define los términos.

El Capítulo III Expone el marco metodológico, se tiene en cuenta el nivel de investigación, el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la población y la muestra, las herramientas, instrumentos de recolección de datos, las técnicas de recopilación y procesamiento de datos.

El capítulo IV presentan la discusión de los resultados, el análisis y su interpretación de la misma.

El capítulo V se presentan la discusión de los resultados la contrastación de los resultados con las bases teóricas, con los antecedentes, también con las hipótesis. Finalmente se presentan las conclusiones y las sugerencias y los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

(Robbins & Judge, 2009) Definen la motivación “Como los procesos que afectan la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo realizado por un individuo para lograr una meta”. Desde nuestro punto de vista, según lo expuesto por los autores comprendemos a la motivación como la fuerza, ese impulso, el aliento, el cual estimulan a una persona a orientarse en busca de sus metas u objetivos, ya sea en lo personal, en lo profesional, o en lo laboral; quiere decir que la fuerte motivación es la única razón que impulsa al logro de los objetivos; sin embargo el camino que se recurre para el logro de los objetivos pueden implicar el desgaste de mucha energía, más la motivación ayudará a recargarlas para seguir persistiendo.

La definición de la motivación se suele utilizar todo el tiempo, como mencionamos líneas arriba, sin embargo, estudiaremos a la motivación desde el campo del trabajo, analizando ciertas características que influirán para que el trabajador se sienta motivado o desmotivado. La motivación en trabajo cumple un rol fundamental, ya que, para los trabajadores del sector hotelero, los puestos de trabajo que ocupan, no solo es un medio de sustento económico, sino más bien algo esencial de superación personal y profesional y de contribución esencial para la empresa.

Podemos decir que, a nivel mundial, la desmotivación laboral del personal de la industria hotelera existe, y está causado por diferentes aspectos ya sean intrínsecos y extrínsecos. En cuanto a los factores intrínsecos podemos mencionar al interés laboral, problemas de índole personal, y muchos otros; como también situaciones a los que se expone el personal hotelero durante el desempeño de sus labores, que crean situaciones de estrés. Por otro lugar los factores extrínsecos como los sueldos injustos, la despreocupación por brindar recompensas con incentivos, la ausencia de capacitaciones, la falta de herramientas que permitan desenvolverse en su puesto

laboral, las recargadas labores, horarios de trabajo rígidos, los conflictos laborales, y muchos aspectos que no permiten el buen desempeño laboral.

Hoy en día existen diversas estrategias motivacionales, sin número de autores han recomendado las formas para motivar al personal; sin embargo, de nada servirían si no se descubre la mejor estrategia de motivación que se puedan aplicar para los trabajadores que tiene una empresa en particular. Muchas veces los administradores piensan que hablar de motivación es hablar de incrementar el sueldo solamente; no obstante, esto no siempre puede resultar cierto, puesto que los trabajadores tienen diferentes expectativas y necesidades distintas, los reconocimientos intangibles pueden ser más efectivas que las económicas.

Los trabajadores del rubro hotelero, realizan actividades rutinarias, pero que implican responsabilidad, y gran carisma para brindar un trato adecuado a los clientes que pueden ser de lo mínimo a lo extremadamente exigentes, por lo tanto, se requieren personas motivadas, capacitadas que puedan afrontar eventos los cuales ocurran dentro del horario de trabajo.

Bajo este contexto, es claro que la motivación es un factor de mucha relevancia, si se quiere lograr los objetivos empresariales de manera eficiente y eficaz; por lo tanto es nuestro interés, realizar esta investigación para encontrar respuesta de que forma influye la motivación en el rendimiento del trabajo del personal de la empresa FINHA HOTEL en la ciudad de Huánuco, ya que observamos descontentos por parte de los trabajadores, con relación a las malas relaciones interpersonales, las bajas remuneraciones, el ambiente de trabajo desagradable, la falta de incentivos y reconocimientos, la poca capacitación y los horarios rígidos, los cuales están siendo reflejados en la atención a los clientes y principalmente el logro de los objetivos empresariales.

Es importante gestionar el rendimiento del trabajo del personal de la empresa de servicios FINHA HOTEL – HUÁNUCO, de lo contrario se verá afectado en la pésima prestación de servicios, y los trabajadores se sentirán desanimados, insatisfechos y

mostrarán poco interés en sus labores, y realización de sus tareas, serán menos responsables, sobre todo no realizarán sus labores con eficiencia y eficacia; sin embargo si se implementan estrategias para motivar a dicho personal, estos realizarán con agrado sus labores, se sentirán satisfechos y orgullosos de ser colaboradores de esta empresa, el resultado será lograr un mayor desempeño organizacional.

Se propuso estructurar un plan de mejora buscando así mejorar el rendimiento del personal, mediante: mejor ambiente de trabajo, cuidando la integridad física y mental de los trabajadores; implementando planes de formación constante, cuyo fin es la formación profesional del personal, incluyendo talleres de comunicación asertiva, para mejorar el ambiente de trabajo dejado para alcanzar relaciones interpersonales favorables, y un ambiente de trabajo agradable; además la buena administración de compensaciones (sueldos, salarios, prestaciones y ascensos), no son de poca importancia para el área de recursos humanos, si se quiere asegurar la motivación del personal, lo cual contribuye a la empresa a lograr conservar un personal productivo.

De esta manera contar con un personal motivado, comprometido y que contribuya con la misión y visión de la empresa, convirtiéndola en una empresa líder en su rubro.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. Problema General.

PG: ¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?

1.2.2. Problemas específicos.

PE₁: ¿Cómo son las relaciones inter- personales con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?

PE₂: ¿Cómo se relacionan los salarios con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?

PE₃: ¿Cómo se relaciona el ambiente de trabajo con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?

PE₄: ¿Cómo se relacionan los programas de capacitación con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?

PE₅: ¿Cómo se relacionan los ascensos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?

PE₆: ¿Cómo se relacionan los reconocimientos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Objetivo General.

OG: Conocer la relación que existe entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.

1.3.2. Objetivos Específicos.

OE₁: Identificar cómo son las relaciones inter-personales con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.

OE₂: Determinar cómo se relacionan los salarios con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.

- OE₃:** Precisar cómo se relaciona el ambiente de trabajo con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.
- OE₄:** Establecer cómo se relacionan los programas de capacitación con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.
- OE₅:** Determinar cómo se relacionan los ascensos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.
- OE₆:** Identificar como se relacionan los reconocimientos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.

1.4. HIPÓTESIS.

1.4.1. Hipótesis General

- Hi₁:** La motivación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- Hi₀:** La motivación se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Hi₁:** Las relaciones interpersonales se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- H₀:** Las relaciones interpersonales se relacionan negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- Hi₂:** El incremento de los salarios se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.

- H₀:** El incremento de los salarios se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- H_{i3}:** El ambiente de trabajo se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- H₀:** El ambiente de trabajo se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- H_{i4}:** Los programas de capacitación se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- H₀:** Los programas de capacitación se relacionan negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- H_{i5}:** Los ascensos se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- H₀:** Los ascensos se relacionan negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- H_{i6}:** Los reconocimientos se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.
- H₀:** Los reconocimientos se relacionan negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.

1.5. VARIABLES

Indicadores y variables, se detallan a continuación:

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Hi	La motivación.	Desempeño laboral
Hi ₁	Relaciones interpersonales	
Hi ₂	Salarios	
Hi ₃	Ambiente de trabajo	
Hi ₄	Programas de capacitación	
Hi ₅	Ascensos	
Hi ₆	Reconocimientos	

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

		VARIABLE INDEPENDIENTE: "LA MOTIVACIÓN".		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			TÉCNICA/INSTRUMENTOS
	DIMENSIONES	INDICADORES		
<p>Según (García, 2008).</p> <p>"Motivación es el esfuerzo que una persona está dispuesta a hacer para conseguir algo o el conjunto de factores que nos incita desde dentro de la acción o el trasfondo psíquico, impulsor, que sostiene la fuerza de la acción y señala su dirección".</p>	RELACIONES INTERPERSONALES	1.1 Comunicación eficaz 1.2 Compañerismo		<p>TÉCNICA 1: Encuesta. INSTRUMENTO Cuestionario.</p> <p>TÉCNICA 2: Entrevista. INSTRUMENTO Guía de Entrevista.</p>
	SALARIOS	2.1 Los trabajadores reciben un salario justo por sus habilidades y destrezas.		
	AMBIENTE DE TRABAJO	3.1 Condiciones seguras y cómodas de trabajo		
		3.2 Iluminación óptima.		
		3.3 Diseño adecuado de los puestos de trabajo.		
	CAPACITACIÓN AL PERSONAL	4.1 Los trabajadores se sienten capaces laboralmente para realizar sus tareas. 4.2 Manejo de diversos conocimientos teóricos – prácticos.		
	ASCENSOS	5.1 Los años y la experiencia laboral de los trabajadores		
5.2 Alto grado de formación académica de los trabajadores.				
RECONOCIMIENTO	5.3 Elogios al trabajo efectuado			

VARIABLE DEPENDIENTE: "DESEMPEÑO LABORAL".			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTOS
<p>Según (Citau et al. I., Administración de Recursos Humanos., 2000).</p> <p>La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o el potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. Las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad, sea formal o informalmente. Además, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>1.1 Hacer las cosas de manera correcta 1.2 Resolver problemas 1.3 Cumplimiento de tareas y obligaciones 1.4 Planificación con más certeza y seguridad 1.5 utilizar los medios, métodos y procedimientos adecuadamente 1.6 Rendimiento eficiente. 1.7 Lograr la reducción de la cantidad de insumos 1.8 Uso adecuado de los recursos</p>	<p>TÉCNICA 1: Encuesta. INSTRUMENTO Cuestionario.</p> <p>TÉCNICA 2: Entrevista. INSTRUMENTO Guía de Entrevista.</p>
	<p>Eficacia</p>	<p>2.1. Alcanzar objetivos 2.2. Obtener resultados 2.3. Fomentar la participación en la toma de decisiones 2.4. Elevar la productividad 2.5 Selección de metas correctas para la organización.</p>	

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

1.7.1. Justificación práctica

Los resultados que se obtengan permitirán a la empresa FINHA HOTEL crear las bases para que se determinen procedimientos administrativos y correctivos que contribuyan a desarrollar motivación en el personal, así también conocer aquellos factores que lo afectan para tomar mejores decisiones.

1.7.2. Justificación organizacional

El resultado de la investigación debe permitir a la empresa conocer y adoptar mejores herramientas para realizar una gestión eficiente respecto a la motivación de sus empleados, de manera que esto permita alcanzar el desempeño laboral esperado por parte de los trabajadores, pues se conoce que un recurso humano motivado aporta mayores beneficios y productividad.

La importancia de la presente investigación consiste en la obtención de datos y resultados los cuales serán útiles para que la empresa FINHA HOTEL brinde un clima de motivación en sus empleados, ya que esto permitirá realizar sus trabajos de la mejor manera.

1.8. VIABILIDAD.

Los elementos que favorecieron en el desarrollo adecuado son:

- **ACCESIBILIDAD:** autorización de la administradora de la empresa FINHA HOTEL, para el acceso a las estaciones y poder desarrollar la investigación.
- **ECONÓMICO:** recursos financieros que fueron cubiertos por cada una de las investigadoras.
- **BIBLIOGRAFÍA:** Se tuvo acceso a diferentes libros referentes al tema de investigación, encontrados a través del buscador de google, asimismo, se utilizó libros impresos relacionados al tema de investigación con los que las investigadoras disponían.

- **ANTECEDENTES:** investigaciones sostenidas por estudiantes y profesionales en administración de diversas universidades nacionales e internacionales.
- **DISPONIBILIDAD DE TIEMPO:** Se fijaron y coordinaron horarios en equipo.

1.9. LIMITACIONES

Identificamos las siguientes:

- El presupuesto asignado a la investigación fue limitado.
- Deficiencia en la metodología de investigación, lo cual subsanamos mediante la lectura de antecedentes diversificando autores y con el soporte de asesor.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.

Se han realizado una revisión de diversos antecedentes de estudio a través de diferentes medios, como libros físicos, libros y tesis disponibles en internet, tesis desarrollados por estudiantes de administración de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán que se encuentran en la biblioteca de dicha universidad, las mismas que se detallan a continuación:

A NIVEL INTERNACIONAL:

(Robbins & Judge, 2009), que definen la motivación como aquello que en efecto causa un tipo de variación en la intensidad, en la dirección y en la persistencia por la cual una persona busca lograr su objetivo.

(Griffin, 2011), en el capítulo 16 Administración de la Motivación y Desempeño de los Empleados, define la motivación como *“conjunto de fuerzas que llevan a las personas a comportarse de cierta manera”*.

(Cortes Lagos, 2015)“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS COPELEC.” SEMINARIO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Ingeniero Comercial; define que, en el entorno laboral, la motivación es aquello que mueve, sitúa, intensifica y conserva la conducta de las personas en la búsqueda de alcanzar sus objetivos; asimismo, concluye, entre otros, en lo siguiente:

3. Implementar un ambiente propicio en el trabajo para motivar a los trabajadores y mejorar su desempeño: este ambiente provoca un impacto en el personal, lo cual influye para la obtención de resultados. Al encontrar un ambiente positivo, los trabajadores estarán motivados incrementando su rendimiento. El equipo de labores que se tenga un mejor desempeño contribuirá para lograr mejores rendimientos y mejores resultados en la organización.

(María & Di Antonio, 2010). “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional de la empresa Bienes -Raíces multiviviendas C.A. Venezuela. 2010”, tesis como requisito parcial para alcanzar el grado de Licenciada en Educación, los investigadores arribaron a los siguientes:

1. La motivación en el trabajo es vital para obtener logros empresariales, lo cual está vinculado con la visión y misión de la empresa.
2. El salario dejó de ser el componente principal para seleccionar un motivador.

(Sánchez Pinto, 2011). “La motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello, Estado Carabobo periodo 2011”, tesis para alcanzar el Grado de Especialista en Gerencia Pública, el investigador concluyo que:

1. La motivación de los trabajadores influyen de forma positiva en ellos, se visualizarán en forma de indicadores esenciales en cada proceso de su hacer diario, y destacara como la forma de alcanzar sus objetivos,
2. Respecto a la asignación de los horarios de trabajo se encuentran satisfechos, sin embargo, el pago no justifica al desempeño, lo que provoca inseguridad e incomodidad en ellos y en su entorno de trabajo.

A NIVEL NACIONAL:

(Mayuri Barron, 2006) “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación -FEBAN, Lima 2006”, tesis para alcanzar el grado académico de Doctor en Educación, el investigador concluye en:

1. El personal que recibió capacitaciones señala que para medir los resultados hay que tener en cuenta el promedio final de notas y que a su vez este reflejaría los alcanzado en conocimiento y en práctica.
2. Que la capacitación empresarial está relacionada con el actuar en el trabajo del personal del Fondo de Empleados del Banco de la Nación.

A NIVEL LOCAL:

(Marin Orihuela, 1998). “La motivación y el Rendimiento del personal Administrativo de Universidad Nacional Hermilio Valdizán”, en el año 1998, la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. El personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, no están motivados de forma óptima en su centro de labores.
2. El personal administrativo no está motivado con la remuneración actual que perciben, tampoco con la seguridad laboral, aseguran ser coaccionados.

El personal administrativo muestra un rendimiento por debajo, debido a que no se sienten motivados, señalan estar condicionados al no haber mercado laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS.

Afianzando la presente, nos hemos apoyado en los siguientes:

2.2.1. BASE TEÓRICA Nº 01: LA MOTIVACIÓN.

ETIMOLOGÍA.

Motivación:

Según (RAE, 2019). Deriva del latín

<https://es.wikipedia.org/wiki/Lat%C3%ADn> *motivus* o *motus*, que significa “*causa del movimiento*”.

HISTORIA.

Según (Herrera., 2004). La evolución histórica sobre la forma de interpretar la motivación se resume de la siguiente forma:

A partir de 1920 hasta la mitad de los años de 1960, la motivación se encontró vinculada a la investigación experimental, tomando en consideración elementos como: la conducta motora, el instinto y el impulso. Para esos años lo que se perseguía era la gnosis que por la cual un organismo restauraba su estado de equilibrio, tomando en consideración factores externos como los refuerzos los cuales determinaban la motivación.

Posterior a los años de 1960, aparecen teorías del conocimiento sobre la motivación, estas ubicadas sobre la experiencia consciente, la importancia por la motivación de rendimiento, unido con la vida personal y los logros alcanzados.

Desde los años 1970 tal vez hasta la actualidad como señalan en esta autoría, la tendencia tiene bases en las teorías del conocimiento, y son importantes de considerar algunos elementos en consecuencia, como: el auto concepto, el cual sería el elemento base de las teorías motivacionales. Asimismo, otros estudios toman en cuenta otros aspectos como: atribución causal, la competencia y el control percibido, las ideas sobre la capacidad, la autoeficacia y la indefensión estudiada.

CONCEPTO.

Según (Concepción Sánchez, 1971). “Por motivación se entiende la compleja integración de procesos psíquicos que efectúan aquello que induce el comportamiento, debido a que determina la dirección, el objetivo meta, así como también el objetivo evitado.

Según (García, 2008). La motivación es aquel “Motivación es el ánimo la destreza con la cual las personas se enfocan para conseguir un objetivo, también es considerado como aquello que, desde nuestro interior, desde el centro del trasfondo psíquico, nos empuja y nos señala que dirección elegimos.

TEORÍAS MOTIVACIONALES.

El valor de la personalidad tiene realce con las teorías motivacionales, porque canalizan la forma de realización de las tareas, así como la energía con la que se realizan. Así, las teorías de la motivación comparan a las necesidades y a los esfuerzos relacionados con el desempeño en su área de desempeño.

TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW.

Establecida por el Psicólogo (Maslow, 1954), consiste básicamente en cinco niveles de necesidades clasificadas por jerarquía, representadas en una pirámide, las cuales se explican a continuación, de manera resumida, como sigue:

Necesidades fisiológicas (biológicas): ubicadas en el nivel bajo en la pirámide de necesidades humanas; entendemos que son necesidades innatas del ser humano; la necesidad de alimentación, sueño, abrigo y deseo sexual.

Necesidades de seguridad: Clasificadas como necesidades que están relacionadas a la necesidad de protección frente a cualquier peligro real o imaginario que la persona pueda tener. Asimismo, se relaciona con lograr un mundo más ordenado y pronosticable.

Necesidades sociales: Se encuentran en el tercer nivel de la pirámide desarrollada por Maslow, se puede decir que estas se relacionan con la vida de una persona dentro de una sociedad, es decir la interrelación con otras personas; pueden ser necesidad de asociación, participación y aceptación por parte del entorno, ya sea por colegas de trabajo, amistades, colegas de estudio.

Necesidades de autoestima: concepto relacionado con la forma en que la persona es vista y calificada, relacionado con autoevaluación y autoestima, que avizora seguridad y confianza personal, ser bien recibido y reconocido en un grupo de personas externas.

Necesidades de autorrealización: aquellas necesidades que están en lo alto; ubicadas en la cima de los niveles, motivan a las personas a sacar su máximo potencial y a realizarse como personas a lo largo de su existencia. Expresado como esa fuerza, ese impulso para mejorar cada vez y alcanzar cumplir con todo el potencial humano.

TEORÍA DEL FACTOR DUAL DE HERZBERG.

Se considera la obra brillante de (Herzberg, 1966), es un personaje resaltante desarrollador de conceptos como: psicología industrial y organizacional y el padre de teorías de renombre mundial sobre las causas de la motivación e higiene. A continuación, se describe las dos teorías de Herzberg:

Factores de motivación: Se relacionan con contenido del puesto, tareas, funciones relacionadas con el propio puesto de trabajo, producen satisfacción y aumento de los niveles de productividad de excelencia, es decir, sobre niveles normales. Si los motivadores son óptimos, aumentan su satisfacción por el contrario cuando son mínimos la satisfacción se pierde. Debido a ello se les conoce como factores de satisfacción a: Encargatura de responsabilidades, autonomía en elección de la forma de realizar su labor, aumentos, uso pleno de las habilidades propias, ampliación o enriquecimiento de cargo, etc.

Factores de higiene: características que rodean al individuo cuando trabaja, contemplan las características físicas y del ambiente laboral, la remuneración percibida por el trabajador, los beneficios que le corresponden, las políticas que rigen a la compañía, la clase de inspección tomada, el ambiente de relación entre la dirección y los trabajadores, reglamento interno, oportunidades existentes.

TEORÍA DE LOS TRES FACTORES DE MACCLELLAND.

Para (McClelland., 1989). Personaje que destaca por sus reconocidos aportes sobre la motivación, singularmente en su obra denominada "*Estudio de la Motivación Humana*".

Para McClelland, según nuestro punto de vista, cualquier motivación puede ser fundamenta en emociones y precisamente es una expectativa del cambio de su característica afectiva. McClelland enfile su hipótesis fundamentalmente a tres características de motivación, que son: **Logro:** Que es el estímulo de

sobresalir, o puede decirse, de alcanzar éxito, esto conduce a los individuos a atribuirse metas altas que obtener, la exigencia para el desempeño de actividades, no obstante existe poca motivación para afiliarse y relacionarse con los demás. Los individuos tienen necesidad de logro, anhelan alcanzar la excelencia, se enfocan hacia el desarrollo de un buen trabajo, admiten compromisos y requieren que su actuar sea aprobado. **Poder:** exigencia para influir y vigilar a terceros así como a grupos, para alcanzar reconocimiento de su parte. Aquellos motivados por este factor aman considerarse importantes y paulatinamente anhelan obtener prestigio y status. Habitualmente batallan para hacer valer sus ideas, es característico en ellos tener pensamiento político. **Afiliación:** Anhelos por obtener relaciones interpersonales de amistad cercana, se parte del grupo y otros más, les agrada ser conocidos o populares, buscan contactarse con los demás, no les agrada el trabajo individual y disfrutan de trabajar en grupo y demostrar su apoyo a los demás.

TEORÍA “X” y TEORÍA “Y” DE MCGREGOR.

Según (Chiavenato I. , *Administración de Recursos Humanos.*, 2000). Douglas McGregor reconocido y destaca por incidir en la teoría del comportamiento para la teoría organizacional, en sus estudios se enfocó en la distinción de conceptualizar de dos formas la administración, una basada en supuestos de la naturaleza humana, conocida como la tradicional denominándola Teoría X, una segunda denominada Teoría Y. las cuales se explican de la siguiente manera:

La Concepción tradicional de la administración

(Teoría X):

Enfocado en los conceptos y deducciones erradas, alteradas de la naturaleza, que tuvieron predominio en el ciclo pasado, como: La motivación primordial del ser humano serán el estímulo o retribución económica también denominada salario, incentivos en el que interviene la

compañía, la persona se conceptualiza como un agente pasivo, requiriendo su administración, control y motivación por la misma, las emociones humanas se caracterizan por su irracionalidad, al ser así no deberían de tener interferencia el interés del individuo, asimismo esta teoría realza el concepto de que el hombre se caracteriza por ser holgazán por naturaleza, que debe ser motivado mediante estímulos e incentivos externos, a causa de la irracionalidad intrínseca del hombre es que se denota su incapacidad de tener autodisciplina y control.

Nueva concepción de la administración (Teoría Y):

Fundamentado en diversos supuestos sobre la teoría de la “Motivación Humana”, como son: El desgaste mental o físico de una actividad laboral es natural como recrearse o estar en reposo. Las personas comunes no perciben que sea desagradable laborar. Concordante con algunas circunstancias manejables, el trabajo podría ser considerado como una fuente de satisfacción por ende debería realizarse voluntariamente, por el contrario ser una fuente de castigo en ese sentido tendría que ser evitado. Sin embargo, su control externo y su amenazas de castigo son únicamente los recursos que buscan incrementar el esfuerzo de los trabajadores dando como resultado el logro de los objetivos de la compañía. Por ello las personas deberían auto dirigirse, auto controlarse y estar al servicio de la compañía y responder a su confianza. En algunas ocasiones, el hombre en común aprende no únicamente a asumir responsabilidades, por el contrario aprende a aceptarlas. Comúnmente, evadir la responsabilidad, no tener ambición y darle importancia a la seguridad personal consecuentes de la propia experiencia y no poseer características humanas de forma inherente y universal. Ser capaces de desplegar una gran cantidad de imaginación creativa, facilidad en la resolución de problemas organizacionales se encuentra en la mayoría de la población. El hombre no será considerado

indiferente ni transgrede la misión de la organización. En general los seres humanos tienen motivación básica, que los hace capaces de desarrollarse, ciertos estándares adecuados para su comportamiento, con los cuales se encuentran capacitados para asumir todo tipo de responsabilidad.

TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS.

El desarrollo de la teoría, las expectativas se atribuyen al psicólogo (Vroom, 1964). Esta teoría obtiene vital importancia, debido a que desarrolla un modelo innovador referente a la motivación laboral, que después sería desarrollado por Porter y Lawler en el año 1968.

El objetivo de esta teoría es que la idea de que la persona realizara su mayor esfuerzo para realizar algunas conductas que buscaran darles lo que deseen, esto si definitivamente piensan que poseen las aptitudes y los recursos necesarios para tener la capacidad de llevarlo a cabo y conseguirlo. Aquellos objetivos individuales, conocidos como la fuerza de voluntad que busca lograr realizar los objetivos o también expectativas. El vínculo que tiene el individuo se conoce en el resultado o denominado productividad, y las recompensas son resultado de sus objetivos individuales. Lo capaz que puede ser cada individuo para intervenir en su nivel de productividad, a la disposición en la que se encuentra predispuesto.

TEORÍA DE LA EQUIDAD DE STANLEY ADAMS.

Esta teoría planteada por (Adams, 1965) en la cual expone que las personas se sienten motivadas en el trato imparcial con relación a su desenvolvimiento y el desenvolvimiento de sus colegas de trabajo.

Esta teoría se destaca debido a que no exige que los resultados y las aportaciones se consideren iguales para darse equidad: las personas que logran un menor resultado que la referencia, logran distinguir un trato igualitario considerando que su aporte es menor.

Aquello que se pretende es algo más que una simple compensación de los aportes: Justicia Organizativa: durante los ochenta se vivió el renacer de la preocupación por dar a conocer, mediante la equidad, las actitudes y el comportamiento de los trabajadores.

Hecho que da lugar, a la llamada justicia organizativa (Greeberg, 1990), que se preocupaba sobre la medida en cual un empleado posee un trato justo dentro de su ambiente laboral. Cuyo objetivo es una estructura social y la alineación de sus instituciones más relevantes hacia un esquema cooperante; y por ende surgieron dos principios:

El primero que todo individuo posee derecho igualitario al esquema acrecentado de libertad básica igualitaria es así que aquel guarde relación con el siguiente esquema de libertad semejante para el resto. En relación con este principio el que se manifiesta sobre un conjunto de aspectos del sistema social los cuales definen y afirman libertades básicas, es decir libertad política, libertad de opinión, de conciencia, a no ser agredido, entre otras libertades, los que concordantes al primer principio están obligados a ser totalmente iguales.

El segundo comprende la desigualdad social y económica las que serán conformadas para que en simultáneo: den como resultado razonable una ventaja total, vinculada a los empleos y a los cargos factibles en su totalidad. Distribuir el ingreso y las riquezas no necesariamente será igual para el total de personas solo obtendrá cierta ventaja, y a la par, los cargos de autoridad y responsabilidad deberían de ser totalmente factibles.

CARACTERÍSTICAS DE LA MOTIVACIÓN.

De acuerdo con (Rodríguez, 2011), estas son las principales características de la motivación: Cuando mayor es la ambición o las carencias darán como resultado un incremento significativo a la motivación. En definitiva, la motivación supera toda razón. Por su parte, el comportamiento y la forma de comportarse de las personas son componentes que inciden directamente en la motivación y el grado del

individuo. La motivación impulsa el desarrollo de soluciones innovadoras, así como el ingenio. A través de la motivación, se establecen patrones innovadores de interacción entre las personas.

En realidad, apoyados a las cinco características presentadas, podemos concluir que un buen líder debe estar en la capacidad de motivar a sus trabajadores.

ELEMENTOS DE LA MOTIVACIÓN. Podemos mencionar como elementos de la motivación, los siguientes:

Ambiente Laboral

Según (Bautista Santos, Velasco Lince, Sánchez Galván, & Cruz Rivero, 2006), el ambiente laboral es considerado un factor importante para el desenvolvimiento ideal de los trabajadores, el ambiente debe ser confortable, y debe ofrecer, no se debe exceder con los mecanismos de supervisión, control o vigilancia, para que los trabajadores puedan moverse con libertad.

Comunicación.

(Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos, 2001). Señala: que los individuos no viven aislados ni tampoco pueden ser autosuficientes, debido a que se relacionan e interactúan con otros individuos, con sus entornos este proceso se da a través de la comunicación. Comunicar implica transmitir la información, los significados de una persona hacia otra; Comunicar es compartir información y comprensión hacia un emisor a un receptor.

(Robbins S. , Comportamiento Organizacional . 10ª Edición, 2004). Indica que la comunicación desempeña cuatro funciones importantes en el entorno organizacional, como:

En efecto la comunicación es útil para controlar de distintas formas la conducta de los integrantes en una organización, debido a que dentro de ella se cuentan con ciertos grados de autoridad y lineamientos formales que es importante para que los empleados se direccionen.

Es así que la comunicación promueve la motivación y aclara sobre lo que hay que hacer a los trabajadores, y de qué forma lo están haciendo si bien o no, así como la forma en la que debe realizarse para mejorar el desempeño, si este no está siendo el adecuado.

De otra parte, la comunicación se considera como medio de expresión emocional, en ese sentido para un gran número de trabajadores, su equipo de trabajo se establece como su principal fuente de interacción social, debido a la comunicación que existe adentro del equipo de trabajo es la forma en la cual muestran situaciones que involucran frustración, así como ciertos sentimientos de realización de sus necesidades para su existencia y desarrollo.

Finalmente, el concepto de comunicación de información, es aquel que facilita en la toma de decisiones, debido a que brinda de forma individual y grupal a los trabajadores información necesaria para la elección de decisiones al transferir información para reconocer y estimar alternativas posibles.

Cultura organizacional

Según (Amorós, 2007) el concepto de la cultura organizacional representa un patrón complejo de creencias, ideas, valores, así como de acciones simultáneas por aquellos que conforman y forman parte de una organización.

(Robbins S. , 2004). Menciona que existe un compromiso general, donde la cultura organizacional se define como un conjunto de significados distribuido por los integrantes en una grupo, los que las hacen distintos a otros. Si se explorada atentamente, tenemos como resultado a un conjunto de particularidades básicas valoradas por la organización. Así mismo de lo investigado emanan siete características básicas, las cuales en un conjunto recogen toda la esencia cultural de la organización.

Innovar y asumir riesgos, es la forma en la cual se alienta a los trabajadores a buscar la innovación y a asumir riesgos.

La minuciosidad, viene a ser el nivel de exactitud mostrado por los empleados, la capacidad analítica y el esmero en cada detalle.

La orientación al logro de resultados; medir a que nivel la gerencia está centrada hacia los objetivos, acrecentamiento en las técnicas y en los procedimientos para lograrlo.

La dirección a las personas; medido a través del nivel en la cual las disposiciones gerenciales son consideradas o causan efectos en los resultados obtenidos por los integrantes en la organización.

La orientación a los equipos, medido a través de la forma Grado en la cual las actividades del trabajo son organizadas en grupos en vez de ser desarrollados de forma individual.

La agresividad; es la forma por la cual se evalúa a las personas por su osadía y competitividad, en contraparte con su despreocupación.

Estabilidad: Es el grado en que las actividades de la organización mantienen cosas, lejos de crecer.

Incentivos.

Para (Bautista Santos, Velasco Lince, Sánchez Galván, & Cruz Rivero, 2006), El interactuar que surge entre la organización y el personal, se explican a través del intercambio de incentivos, en vista que, la organización se conceptualiza como un sistema cooperativo racional, en la que los trabajadores contribuyen constantemente y cuando dichas actividades realizadas para la organización favorezcan directamente en el cumplimiento de sus objetivos individuales.

(Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos, 2001). De ese modo los incentivos atractivos, la recompensa, el estímulo, vienen a ser en conjunto pago, realizados por la organización a sus trabajadores, conocidos como sueldos, premiaciones, beneficios sociales, lo conveniente para progresar, seguridad en el puesto, inspección clara, aclamaciones, entre otros. En atención a la contribución,

todo incentivo posee un valor utilitario subjetivo, debido a que se modifica de una persona a otra, lo que es de utilidad para una persona puede resultar inútil para otra.

La Satisfacción en el Trabajo.

(Bautista Santos, Velasco Lince, Sánchez Galván, & Cruz Rivero, 2006). Afirma que la satisfacción en el trabajo debe ser motivo personal, manifestado por la actitud y no por una conducta, debido a que, se le considera como la expresión de una carencia que lograría ser o satisfecha o no serla. Debido a ello eliminara las causas de insatisfacción conllevaría en cierta modo a mejorar el rendimiento del trabajador, el cual se expresara mediante una actitud positiva frente a la organización. De existir insatisfacción laboral, nos encontraremos frente a un quiebre de relación laboral.

TIPOS DE MOTIVACIÓN.

Según (Zornoza, 2004), los tipos de motivación son los siguientes:

Mejora de las condiciones laborales: Basado en el aumento de la motivación en el trabajo optimizando factores higiénicos, en relación con el contexto laboral los cuales facilitan a los trabajadores en la satisfacción de sus necesidades superiores evitando la insatisfacción en el trabajo.

Enriquecimiento del trabajo: Infinitos puestos de trabajo poseen tareas demasiado especializadas y fraccionadas. El empleado no desempeña responsabilidades en la planificación y en el diseño de diversas tareas, lo cual lo limita únicamente a desarrollar actividades mecánicas y rutinarias. Hecho que debe evitarse en lo posible.

Adecuación persona y puesto de trabajo: Destreza que busca añadir en un cargo laboral concreto a una persona que posea **conocimientos**, habilidades y destreza suficiente que garantice un buen desenvolvimiento en el puesto de trabajo, en el que además, se encuentre motivado y despierte su interés por las particularidades propias.

Participación y delegación: Técnica que se fundamenta en la **participación** de trabajadores en elaborar, diseñar y planificación sus tareas en su ambiente de labores. Basada en el hecho de que es el propio trabajador quien mejor conoce la forma de realizar su trabajo, por ende son ellos lo que deberían proponer todo tipo de mejoras y modificaciones más eficientes.

Reconocimiento del trabajo realizado: hecho que se basa en la idea de que los empleados suelen estar descontentos la mayor parte de veces frecuentemente debido a que cuando realizan un trabajo con esmero y su jefe no tiene hacia ellos ningún tipo de comentario positivo. No obstante, en ocasiones en la que cometen quizá un primer error, en esa ocasión las críticas del jefe surgen de inmediato. Hecho que desmotiva al grupo de trabajadores, también al más calificado de ellos.

Evaluación del rendimiento laboral: Se basa en evaluar los resultados de la conducta laboral, proporcionando informaciones que llega al trabajador. Lo que uno cree será un importante estímulo motivador.

Establecimiento de objetivos: Se define en el compromiso que se da periódicamente entre el empleado y su jefe, a razón de los objetivos que se persiguen en un determinado plazo a concretarse. En otras palabras deben existir revisiones periódicas para poder comparar la calidad y grado de cumplimiento de objetivos trazados.

IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN.

Según señala en la (Enciclopedia., 2017 - 2019.), se argumenta que: a causa de que la empresa es considerada una entidad que singularmente no alcanzaría el logro de sus objetivos, por ello es transcendental contar con trabajadores motivados y que realicen con esmero las tareas encomendadas, de ello dependerán los logros de la compañía u organización. En otras palabras, preservar trabajadores motivados contribuirá que estos puedan trabajar de modo más eficiente, y que alcanzar los objetivos de la organización se realicen en el menor tiempo y sean realizados de la mejor manera.

Por consiguiente la motivación se considera como un elemento vital para toda organización la cual le brindara facilidad en el manejo del comportamiento del personal buscando su óptimo desempeño en cada actividad realizada, adquiriendo mejores resultados orientados al logro de los objetivos trazados por cada organización. Se podría señalar que una buena motivación hace que los empleados se sientan alentados y optimistas de hacer bien su trabajo, por ello dan su mejor esfuerzo para poder satisfacer sus necesidades.

VENTAJAS DE LA MOTIVACIÓN.

De acuerdo con ([Integra, 2014.](#)), son las siguientes:

Mejor imagen de la organización. – Toda mejora que realice la organización dará como resultado que la imagen de la empresa mejore. Es así que, si la organización se interesa por conservar un valor de vital importancia que es el capital humano, la imagen de la organización será enriquecida tan solo por el hecho de realizarlo de forma consecuente.

Compromiso mayor hacia la organización. - Los empleados que perciben que son valorados en la empresa, se hace algo para que se sientan cómodos y se sentirán involucrados.

Mayor productividad laboral. - Los trabajadores motivados se desempeñan mejor porque mejoran en su trabajo y lo hacen de manera más eficiente. Esto significa que se obtiene mejor desempeño en el trabajo y más utilidades para la empresa.

Aumento y excelentes ideas de mejora. – El personal se siente valorado e impulsado, se encontrará en la capacidad de tener ideas nuevas, asimismo de transmitir las a sus superiores. Estas ideas podrían ser válidas o aplicables, lo importante es obtener ideas interesantes para incrementar el rendimiento. Así mismo serán más creativos y realizarán un trabajo eficiente.

Menores inconvenientes para la organización. - La cual obtiene como resultado de pérdida de beneficios. Aquellos empleados desmotivados se sentirán

mal en su trabajo, razón por la cual estarían expuestos a contraer fácilmente un tipo de enfermedad laboral y de sufrir accidentes de trabajo, así como presentar impuntualidad, falta al trabajo, falta de empatía hacia sus compañeros lo que consecuentemente crearía un ambiente de trabajo poco llevadero, lo que ocasionaría pérdidas económicas para la organización.

Mayor competitividad empresarial. – Organizaciones en las que sus trabajadores rinden más, cuentan con muchas y buenas ideas, se sienten a gusto en su centro laboral, son más comprometidas, más competitivas, por esa razón la motivación en el trabajo hace que las empresas más competitivas, estén preparadas para afrontar cambios de la mejor manera.

DESVENTAJAS DE LA MOTIVACIÓN.

Conforme con lo señalado en (Laboral, 2018), las desventajas de la motivación son los siguientes:

Disputas individuales y de equipo. -Es todo un reto conceptualizar la motivación del logro ya que cada persona que trabaja en una empresa u organización está motivado y se orienta hacia diversos tipos de éxito. Unos se sentirán más retribuidos por las actividades y por sus logros personales. De otra parte, algunos se inclinan más hacia el éxito grupal. Esta diferencia dificulta a los encargados de liderar la compañía para que puedan crear estrategias de compensación y de motivación que incluyan cada necesidad de cada trabajador. En este contexto tener una estrategia que se oriente al grupo de trabajo, harán que salga a flote conflictos grupales los que vienen de trabajadores que tienen distinta motivación que la del grupo.

Exigencia de control. – Los individuos que tengan alta motivación de logro, habitualmente son estimuladas porque aspiran alcanzar el éxito, desean ser aprobados por sus supervisores, por sus colegas de trabajo, por los consumidores, así también se estimulan por el temor a fracasar o varios de los descritos anteriormente. Cuando eres dueño de un negocio, cuentas con inmensas ganas de

tener éxito en tu emprendimiento y generar grandes utilidades, esto puede ser un aspecto para enfatizar en controlar cada operación y en la toma de decisiones. asimismo, los directivos y los empleados que estén motivados hacia el éxito, siguiendo su instinto podrían buscar controlar de forma parecida el trabajo y los resultados. Lo cual podría hacer frente ante la habilidad de poder desempeñarse en un ambiente de labores cooperativo orientado hacia los objetivos y visión compartida de la organización.

Causa estrés. – Desventaja unida a ciertas ganas de tener bajo control toda situación laboral y los resultados de esta, con lo cual es más propenso adquirir estrés. Los individuos que de forma desesperada se conducen hacia el logro consiguen frustrarse, desesperarse o tener estrés ante la ocurrencia de algún problema o ante un retroceso. De otra parte, los triunfadores generalmente trabajan por intermedio de contratiempos temporales y frecuentemente experimentan situaciones de estrés tratando de predecir lo impredecible, tratando de anticiparse a factores negativos. Por su parte la motivación de logro se caracteriza por ser perpetua. Cuando un triunfador logra obtener un resultado esperado anhelado, absolutamente incrementar el nivel para el siguiente proyecto retador.

Liderazgo Excesivo. – El grado de intensidad y de orientación del que dirige una empresa, contribuye a consolidar el estilo o forma de ejercer liderazgo. Mantener en equilibrio estos factores es primordial en la motivación de los trabajadores en tanto las tareas se vienen realizando de forma eficiente. En calidad de propietario o de gerente en una empresa pequeña, debería evadir que el grado de su motivación de logro, de como resultado un liderazgo extremo que ese abocado en tareas. Un afán continuo por conseguir incrementar ganancias o también ser más eficientes conlleva a micro gestionar y dar órdenes de forma opresiva a los trabajadores dejando de lado sus verdaderas necesidades y sus ganas de ser partícipes en las decisiones de la empresa.

DIMENSIONES DE LA MOTIVACIÓN.

Relaciones interpersonales:

(Likert, 1968). Establece la forma en la cual las personas están relacionadas dentro de una organización, considerando en esta relación el nivel de libertad. Considerando si realizan su labor de forma aislada o en grupos de trabajo, mediante una interacción humana fuerte.

Salarios:

(Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos, 2001). La política de salarios se considera un aspecto de vital importancia en la filosofía de una organización. El elemento esencial será el nivel salarial, en el puesto de competitividad que se ubica la organización dentro del mercado de trabajo, así como también con las relaciones que tiene la organización con el equipo de trabajo.

En ese sentido el salario forma parte del eje central en la relación de intercambio entre las organizaciones y los empleados. Cada persona en el interior de una organización ofrece su preciado tiempo, así como también su esfuerzo, a cambio de ello obtienen dinero, esto constituye intercambiar equivalencias entre los derechos y las responsabilidades dadas de forma recíproca entre empleador y empleado. **El salario para las personas:** Se dice que el salario forma parte de una compleja transacción entre el empleado y el empleador, por un lado, el empleado asume una serie de responsabilidades y actividades a realizar en un tiempo determinado, además, en su mayoría, comprende la interrelación entre otras personas; por otro lado, el empleador está obligado a retribuir al empleado con un salario. **El salario para las organizaciones:** concepto considerado como un costo e inversión para toda organización. Costo, debido a que se forma parte del costo de los productos, servicios finales que ofertan las organizaciones; y viene a ser una inversión, ya que utilizar dinero para generar productos o servicios será considerado como

factor de producción, buscando obtener retorno de lo invertido en un determinado periodo.

Ambiente de trabajo:

(Salinas, 2000). Quien refiere que, al desempeñar ciertas actividades, es vital proteger constantemente su integridad tanto física como mental del trabajador, asimismo tomar precauciones en casos riesgosos que podrían afectar su salud, esto junto las actividades realizadas y al espacio físico en la cual se desempeñe. El ambiente laboral se determina por la condición ambiental con la que cuenta por ejemplo el ruido, la temperatura, la iluminación, entre otras; de otra parte, la condición de tiempo que son las jornadas de labores, las horas extras, el tiempo de descanso, entre otros, finalmente la condición social como la organización informal, estatus entre otros que destacan.

Entre las diversas condiciones del ambiente laboral, destaca la iluminación del lugar o espacio de labores, en otras palabras, de la cuantía y calidad de luz en el área en la cual se lleva a cabo el trabajo, lo cual depende de la tarea visual que el trabajador desempeñe. La calidad de luz es vital e importante debido a que, si existe baja iluminación la vista y los nervios se verían afectados.

El ruido es otro factor notable, para ello lo fundamental y prioritario es inicialmente calcular de que forma el ruido podría afectar la salud del trabajador y su sistema auditivo, que se verá afectado cuando más expuesto se encuentre a ruidos por encima del nivel aceptado. Los efectos desagradables de los ruidos dependen de lo intenso y frecuente que sean estos, así como también la forma en la cual varíen rítmicamente.

Así también el entorno en el cual se desempeñan las labores cotidianas es importante para conseguir empleados satisfechos, entorno que guarda relación entre el interactuar en el ambiente laboral con la maquinaria a utilizar y con la actividad que cada trabajador realiza.

El estado físico contempla peculiaridades medioambientales cuando se desempeñan ciertas labores, la cantidad de iluminación, el nivel de sonido, la optimización de los espacios, el lugar en la que se encuentran las personas y las herramientas de trabajo. Todos los que favorecen en el bienestar de los empleados que permanecen por grandes jornadas de tiempo los que repercuten en la calidad de su desempeño laboral.

Capacitación al personal:

Es el proceso que consiste en preparar a la persona en el área de trabajo, permitiendo así que todos los involucrados en la organización desempeñen mejor su trabajo actual y que se encuentren preparados para cumplir futuras responsabilidades.

Según (Chiavenato I. , 2007), capacitarse es la transformación educativa dada en un periodo corto, el cual se aplica de forma sistemática y organizada, mediante la capacitación las personas alcanzan ciertos conocimientos, desarrollando habilidad y competencia ante el objetivo ya definido.

La capacitación presenta principalmente los siguientes objetivos:

- Entrenar a los trabajadores para que desempeñen diferentes actividades con cierto grado de dificultad y particularidad dentro de la organización.
- Brindar de forma oportuna oportunidad una mejora constante del personal, no únicamente para su cargo actual, por el contrario, también para realizar diferentes funciones en la cual pudiese ser considerado.
- Transformar las actitudes de los trabajadores, con diferentes finalidades, entre ellas proporcionar un ambiente más agradable entre trabajadores, hacer crecer su motivación, formando trabajadores receptivos a distintas técnicas gerenciales y de supervisión.

La capacitación involucra cuatro formas de cambios de la conducta, las cuales son:

Transmisión de informaciones: En este caso el contenido viene a ser el elemento esencial en muchos programas de capacitación; distribuido con los implicados de forma conjunta de estas competencias. Generalmente, la información podría ser genérica, de preferencia referente al trabajo, tal información aproxima a la empresa, su producción, ya sea bien o servicio, así como las diversas políticas, reglamentos, que plantea. Asimismo, involucran en la difusión de un nuevo conocimiento, que esté relacionado con la empresa y con los intereses de la misma.

Desarrollo de Habilidades: Vienen a ser las habilidades y los conocimientos estrechamente vinculados con el desenvolvimiento en el lugar que actualmente se desempeña, o que desempeñara en un futuro. Refiere a una capacitación que se encamina de forma directa con las labores y operaciones que se van a realizar.

Desarrollo o Modificación de Actitudes: Generalmente indica un cambio de actitud, una actitud negativa por otra actitud beneficiosa que favorece a los empleados, así también indica el aumento de la motivación, que implica una mejora en la sensibilidad de las personas encargadas en la gerencia y supervisión, referente a sus sentimientos y la forma en la que se relacionan con los demás. Además, involucra e implica adquirir hábitos y actitudes nuevas, estas en relación con el cliente tal es el caso de la capacitación a vendedores, promotores, y otros con técnicas de ventas en el entrenamiento.

Desarrollo de Conceptos: capacitarse conduce a los trabajadores a incrementar su nivel de abstracción y conceptualización de sus ideas, como de su filosofía, hechos que le facilitaran aplicar nuevos conceptos en la práctica administrativa como también para incrementar su nivel de generalización, que darán como resultado gerentes capacitados con pensamientos globales y amplios según sea el caso.

Ascensos:

(Chiavenato I. , 2011). Es el desplazamiento vertical de un trabajador que escala un puesto en la empresa. En el momento en el que un empleado es promovido ascendido, también obtendrá un incremento salarial extra. La promoción es un símbolo de éxito y representa el avance en la carrera del empleado. (Fuentes Navarro, 2012). Ser promovido o ascendido favorece el crecimiento personal, promueve un despliegue de mayores responsabilidades, elevando la posición social del empleado. Esta sección es igualmente importante percibir que la justicia existente sea respetando las políticas empresariales que tiene cada organización, percibir que la política que se sigue es clara, justa y libre de ambigüedades, las cuales contribuyen satisfactoriamente. Aquello que resulte de la carencia de satisfacción podría afectar en la productividad organizacional deteriorando la calidad del ambiente de trabajo. Consecuentemente contribuye en la disminución del desempeño, incrementando la cantidad de quejas, las faltas al trabajo y por último un cambio de trabajo.

El estado de contentamiento en el trabajo guarda relación con el clima laboral y con su desempeño en el mismo. Aquellos trabajadores satisfechos hablan de forma positiva de la organización en la que se desempeñan, lo cual contribuye de forma positiva en los otros trabajadores, superando toda expectativa normal de su cargo, esforzándose más de lo que les corresponde retribuyendo de cierta forma la experiencia positiva dada.

Reconocimiento

(Frias Fernández, 2001), manifiesta que el reconocimiento laboral son las sugerencias para lograr cierta mejora conjunta; con ello el empleado se sentirá reconocido, observando que la organización para la cual se desempeña se interesa en sus mejoras que serán para su propio beneficio en su profesionalismo como los beneficios de la empresa.

(Hersey, Blanchard, & Johnson, 1998), estos autores piensan en los reconocimientos a modo de acciones positivas que sirven para fortalecer el desempeño de los empleados, haciéndolos que se sientan triunfadores. El reconocimiento en el trabajo contribuye para la creación de un ambiente cortés y respetuoso entre los trabajadores.

(McAdams, 1998), el autor propone algo similar, al manifestar que el reconocimiento en el trabajo es un acontecimiento grandioso y especial para los trabajadores, con ello se sienten satisfechos al observar que todo esfuerzo realizado se ha valorado, y escuchado, ya que finalmente han recibido recompensas obteniendo diferentes recompensas como efectivo, placas, acciones publicitarias; conocer que el gerente o el que dirige la empresa lo felicita o le otorga frases de gratitud, convirtiéndose en un evento valorado grandemente. Igualmente considera al reconocimiento como un sistema formalizado el cual otorga energía a los procedimientos que buscan optimizar el trabajo por medio de los trabajadores.

2.2.2. BASE TEÓRICA Nº 02: DESEMPEÑO LABORAL

ETIMOLOGÍA

Desempeño: (DeChile.com, 2001 - 2019.) La palabra **desempeño** está formada con raíces latinas “realizar una labor”.

(Arguello Amado, 2017). Viene del latín laboralis y significa “relativo al trabajo”.

HISTORIA.

Según (Mazariegos, 2016). La evaluación del desempeño de los empleados se convirtió en un aspecto para las empresas de ahora; Sin embargo, si miramos hacia atrás, así como la empresa evolucionó a lo largo de la historia, vemos cómo las valoraciones también se han transformado a lo largo de los años.

A mediados del siglo XIX, en pleno auge de la revolución industrial, los empresarios en esa época, muy bien podían medir los rendimientos de las máquinas que se utilizaban, es decir cuánto podían producir por día utilizando la tecnología de la época. Sin embargo, cuando se trataba de medir la productividad, no tenían elementos que les permitieran evaluar su desempeño.

El primer proceso de valoración realizado y del que se tiene vestigios fue, tuvo el lugar a principios del siglo XIX, en la fábrica textil de New Lanark, Escocia, el empresario que lidero fue Robert Owen, uno de los importantes promotores del trabajador de los británicos. Su proceso fue para medir el desempeño diario de esta planta con el sistema por intermedio de cada obrero le era asignado un libro donde el controlador registraba cotidianamente comentarios sobre sus labores desempeñadas, en varias secciones codificadas en colores que indican sus grados de rendimiento.

Subsiguientemente, en 1842, el gobierno de los Estados Unidos, por medio del Congreso, estableció una ley importancia nacional, que establecía que las empresas realizaban evaluaciones anuales de sus trabajadores. Estas primeras iniciativas llevaron a una evolución de los métodos de evaluación utilizados a principios del siglo XX. Las empresas están comenzando a medir habilidades y para ciertos puestos, además de analizar cuantitativamente el desenvolvimiento laboral de sus empleados.

Al inicio de la segunda mitad del siglo XX aparece la llamada “sociedad del conocimiento” acuñada tanto para Peter Drucker, grandes retos como en los negocios. El trabajo manual característico de la revolución industrial comienza a realizarse en detrimento del trabajo intelectual y cuando se mide el desempeño de los trabajadores comienza a complejizarse.

De acuerdo con (Mazariegos, 2016), Para medir esta nueva forma de trabajo, surgen varias evaluaciones, sobresaliendo finalmente dos de ellas: basado en habilidades y el basado en objetivos. No obstante, los problemas

para estos procesos era que los dos dependían por un solo modelo de producción, afincado en la industria que los inicio. La gestión del talento humano debe considerar características profundas e intangibles, Mucho más sobre la orientación a resultados. En ambientes colaborativos y las oportunidades para el desarrollo profesional, entre muchos aspectos, se consideran esenciales para lograr el grado adecuado de los empleados en su trabajo, lo cual es fundamental para el logro de las metas de la organización. En un nuevo entorno, se hace importante un modelo de examen sencilla y necesaria, así no generar un rechazo, pueda ayudar a facilitar sus procesos de formación, así como de aprendizaje de los trabajadores. También usar la tecnología hace posible integrar todos los aspectos de los procesos de evaluación cada vez más detallados y complejos. En un mundo cada vez más globalizado las soluciones tecnológicas nos apertura, entre otras cosas, trabajar en apoyo de colaboradores de todo el mundo así establecer valoraciones homogéneas. Conjuntamente, proporcionan que se identifique profesionales con gran capacidad de desarrollo para potenciar sus habilidades para un beneficio de la compañía. Igualmente valdrán a modo de “alerta temprana”, para poder detectar peligros de escape de talento, como también posibles conflictos.

En conclusión, se debe considerar, si después de todos los años, el examen continua siendo un aspecto recurrente en la actualidad, es porque aún no ha surgido un modelo ideal que refleje el desempeño de cada empleado

DEFINICIÓN.

Según (Mondy, 2010). El desempeño laboral es un proceso orientado a objetivos que apunta a garantizar que los procesos organizacionales sean oportunos para elevar la producción de los equipos, así en último momento, de la 'organización'. Este es un punto fundamental para lograr la estrategia organizacional porque implica medir y mejorar el valor de la fuerza laboral. Los

siguientes autores, (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010), definen el concepto de Desempeño Laboral, como lo siguiente “El desempeño laboral es el valor que tiene para la organización de los diferentes episodios de comportamiento que tiene un individuo a lo largo del tiempo”. Estos comportamientos, por parte de la misma o varias personas a lo largo del tiempo, contribuirán a la eficacia de la organización.

Según (Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos, 2000) La evaluación del desempeño, se considera una evaluación sistemática en el desempeño por parte cada individuo en el puesto o potencial futuro. Cualquier examen es un proceso por el cual se incentiva o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguien. Las organizaciones siempre evalúan a los empleados sobre una base, ya sea formal o informal. Además, la evaluación del desempeño es una técnica de gestión fundamental en la actividad administrativa. Es un medio que permite ubicar los problemas del personal, de integración de los empleados en la organización o en la que ocupan actualmente, malentendidos, desperdicio de empleados potenciales mayor al requerido por el puesto, etc. Dependiendo de los tipos de problemas allados, la evaluación del trabajo laboral ayuda a determinar y desarrollar una política de recursos humanos acordes a las necesidades de la organización.

OBETIVOS DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Para (Mondy, 2010). El objetivo principal del desempeño laboral es identificar los estándares (niveles) de los criterios del desempeño que tiene cada integrante de la organización. Los métodos para evaluaciones más habituales son rasgos de personalidad, comportamientos, habilidades, consecución de objetivos y potencial de mejora, los mismos que se detallan:

Rasgos de personalidad: Algunos rasgos de personalidad de los empleados, como la apariencia y la iniciativa, son el pilar de ciertos exámenes. No obstante, varias de estas condiciones comúnmente percibidas, a veces no

están relacionadas con la actividad laboral y son complicadas de definir. Simultáneamente, algunos rasgos de personalidad pueden estar vinculados con la actividad laboral, cuando se establece este vínculo, el uso es adecuado. Fisonomías como adaptabilidad, buen juicio, apariencia, actitudes pueden tenerse en cuenta cuando se vinculan con el trabajo.

Las competencias: comprenden una extensa escala de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento que son de naturaleza técnica, interpersonal o comercial. La investigación realizada por la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan, así mismo patrocinado por la Sociedad de Recursos Humanos y la Alianza de Consultoría Global ha concluido que Recursos Humanos depende de habilidades y capacidades específicas en las siguientes cinco áreas clave: contribución estratégica, visión empresarial, credibilidad, oferta de recursos humanos, tecnología de recursos humanos.

Logro de las metas: Si las organizaciones piensan que las conclusiones son más que los medios, Las metas finales en términos de objetivos se convierten en un elemento adecuado para evaluar. Los resultados informados deben estar con el control del grupo, así también deben ser los resultados que conducen al triunfo del negocio. En escalas más altas, las metas pueden ser aspectos financieros del negocio, como el flujo de caja de ganancias, y deferencias comerciales como la intervención en el mercado o el lugar en el mercado. En niveles organizativos más bajos, los resultados podrían ser cumplir los requisitos de calidad del cliente y cumplir con el cronograma acordado.

Potencial de mejoramiento: Cuando las organizaciones toman exámenes sobre el desempeño de sus trabajadores, varios de los aspectos utilizados se enfocan en lo que ya paso. A partir de una perspectiva de gestión del desempeño, la dificultad es que lo que ya paso no puede ser cambiado. A

menos que una empresa decida tomar más acciones, los datos de valoración muchas veces se convierten en solo registros históricos. Consecuentemente, las empresas deben enfocarse en el futuro, entendiendo las conductas y resultados necesarios para desarrollarse y, al hacerlo, alcanzar las metas organizacionales. Por tanto, implica una evaluación del potencial del trabajador.

CARACTERÍSTICAS.

Señalado por (Furnham, 2000). Los rasgos de desempeño laboral corresponden a las destrezas y habilidades que se espera que un individuo aplique y al momento de desplegar su trabajo; los mismos que se mencionan a continuación:

Adaptabilidad, se refiere a mantener la eficiencia en diferentes contextos con desemejantes tareas, responsabilidades y personas.

Comunicación, es la habilidad de decir efectivamente sus ideas ya sea individualmente. Iniciativa, la intención de ser capaz activamente en los eventos para lograr los objetivos. La capacidad de incitar contextos en lugar de aceptarlas sin oposición. Las acciones que realiza para lograr las metas de lo que se requiere.

Conocimientos, se describe al grado de conocimiento técnico y/o profesional en áreas similares a su trabajo.

Trabajo en Equipo, Es la capacidad de desenvolverse de manera efectiva en equipos de trabajo para lograr los objetivos de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armonioso que permita el consenso.

Estándares de Trabajo, Es la capacidad de desempeñar y superar los objetivos o patrones de la organización, también la capacidad de obtener datos que permiten retroalimentación y mejora del sistema

Desarrollo de Talentos, Es la capacidad de desplegar las habilidades y competencias de los que forman su equipo, mediante la planificación de actividades seguras relacionadas con los puestos presentes así como futuros.

Potencia el Diseño del Trabajo, Se describe a la habilidad de establecer la organización y estructura más efectiva para lograr un objetivo.

Maximiza el Desempeño, la capacidad de fijación de los objetivos de rendimiento/desarrollo en una formación y evaluación del objetivo de rendimiento.

ELEMENTOS.

Según (Robbins S. P., 2004), los elementos de desempeño laboral son los siguientes:

Iniciativa: Es un proceso donde se lanza la creación de ideas de negocios, podemos decir que la capacidad del ser humano la permite en las diferentes actividades económicas.

Competencias: Las competencias son un conjunto articulado y dinámico de habilidades y valores que contribuyen activamente a actividades responsables y eficaces en un contexto dado.

Liderazgo, según (Robbins S. P., 2013): Él define el liderazgo como la capacidad de influir en uno para lograr una visión o establecer metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, dada por la posición de una jerarquía gerencial en una organización. Dado que los puestos de liderazgo vienen con un grado de autoridad asignado formalmente, una persona asume un rol de liderazgo solo debido a su posición en la organización. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, y no todos los gerentes son líderes.

Salario: (Chiavenato, 2007) Se recuerda que el término salario significa el pago monetario o que el empleador otorga al trabajador de acuerdo con el puesto que ocupa y los servicios que presta durante un determinado período de tiempo. El salario puede ser directo o indirecto. El salario directo es el dinero

recibido a cambio del trabajo realizado en el puesto ocupado. Para los empleados por hora, el salario es igual al número de horas realmente trabajadas durante el mes. (con la exclusión del descanso semanal remunerado). El salario indirecto incluye: vacaciones, bonos, bonos, extras, reparto de utilidades, horas, así como dinero correspondiente a servicios y beneficios por parte de la organización tales como subsidios para alimentación, transporte, vida grupal seguro, etc.

Reconocimiento: Es aquella retroalimentación positiva que realiza un trabajador o empresa, para demostrar que el trabajo realizado por uno varios de sus trabajadores ha sido recompensado en virtud aporte que realizó a la compañía, con lo se lograron ciertos objetivos Planteados en su plan de trabajo.

La comunicación: La comunicación organizacional es importante dentro de los grupos sociales en torno a objetivos comunes. La comunicación cumple cuatro funciones importantes en una organización.

Experiencia laboral: La experiencia es otro de los aspectos potenciales que contribuyen a obtener un buen desempeño en el trabajo, ya que el conocimiento del escenario de trabajo, la confianza que emana del dominio de la actividad ejercida.

Sentido de pertenencia: Es el compromiso de los empleados con la organización, es un elemento que empuja al cooperador a realizar acciones para la mejora de la empresa para la que trabaja. Esta pertenencia debe ser de doble sentido de la empresa hacia sus empleados y viceversa.

El estrés: Según (Robbins S. P., 2013). El estrés es una condición dinámica en la que uno se encuentra ante una oportunidad, una demanda o una demanda relacionada con lo que quiere el individuo y cuyo estrés se percibe como incierto e importante. El estrés no necesariamente es algo malo

en sí mismo. Aunque es común que se analice el estrés en un contexto negativo, también tiene un valor positivo.

La ética: podemos definirlo como “el estudio de los derechos y las personas, de las normas morales que se aplican a la toma de decisiones y la naturaleza de las relaciones humanas”.

LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

De acuerdo con (Dessler, 2011), Hay tres razones principales para evaluar el desempeño de los subordinados. Primero, las evaluaciones brindan información relevante sobre qué supervisor puede tomar decisiones sobre promociones y aumentos salariales. En segundo lugar, la evaluación permite que el gerente y el subordinado desarrollen un plan para corregir las deficiencias que revela la evaluación, reforzando así las cosas que el trabajador está haciendo bien. Finalmente, las evaluaciones tienen un propósito útil en la planificación de carreras al brindar la oportunidad de revisar los planes de desempeño de un empleado a la luz de sus fortalezas y debilidades exhibidas.

LA RESPONSABILIDAD DEL EVALUADOR.

Para (Mondy, 2010). El departamento de Recursos Humanos suele ser responsable del diseño y la implementación de los programas de rendimiento. Sin embargo, es esencial que los gerentes de línea desempeñen un papel fundamental de principio a fin. Estas personas generalmente realizan evaluaciones y deben participar en el programa para que tenga éxito. Hay varias posibilidades con respecto a la persona que evaluará al empleado, que discutiremos a continuación:

El supervisor inmediato: El supervisor inmediato de un empleado es generalmente la persona que evalúa el desempeño. Este es siempre el caso prevaeciente, y hay varias razones para tal enfoque. Primero, el supervisor generalmente está en una buena posición para observar el desempeño laboral

del empleado. Otra razón es que el supervisor es responsable de administrar una unidad en particular.

Subordinados: Históricamente, nuestra cultura ha visto negativamente las valoraciones que se hacen de los subordinados. Sin embargo, este pensamiento ha cambiado un poco. Algunas empresas consideran que la evaluación de los directivos por parte de sus directivos es factible y necesaria. Sienten que los subordinados están en una excelente posición para verificar la efectividad gerencial de sus superiores. Los defensores de este enfoque creen que los lleva a ser particularmente conscientes de las necesidades del grupo y a administrar mejor.

Compañeros de trabajo y miembros del equipo: Una de las principales ventajas de usar colegas para el desempeño es que viven muy de cerca con el empleado y probablemente tengan una visión clara de su desempeño, especialmente en tareas de equipo. Las organizaciones utilizan cada vez más equipos, incluidos los autogestionados. La justificación de las evaluaciones realizadas por los miembros incluye lo siguiente: Los miembros del equipo conocen su desempeño mejor que cualquier otra persona y, por lo tanto, pueden evaluar el desempeño con mayor precisión; la presión de grupo es una herramienta poderosa para los miembros del equipo; los miembros que reconocen que los colegas dentro del equipo evaluarán su desempeño muestran un aumento en su productividad; Las revisiones por pares implican muchas opiniones y no se basan en una sola persona.

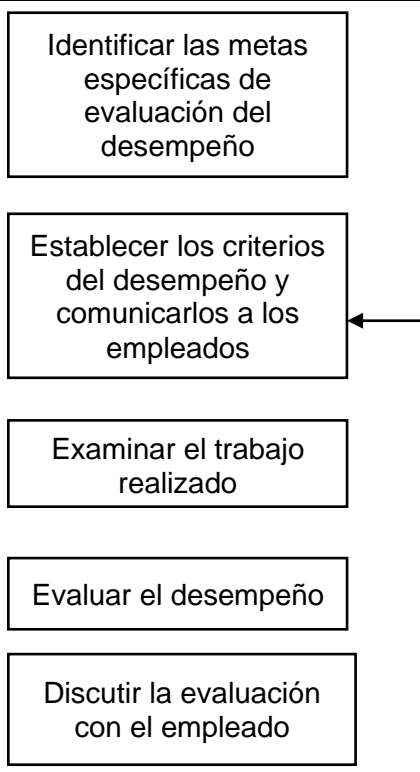
Autoevaluación: Si los empleados entienden sus objetivos y los criterios para evaluarlos, ellos están en una buena posición para su propio desempeño. Mucha gente sabe bien lo que está haciendo y lo que necesita mejorar. Si se les da la oportunidad, criticarán su propio desempeño de manera objetiva y tomarán medidas para mejorarlo.

Evaluación de los clientes: El comportamiento de los clientes determina el grado de éxito empresarial. Por lo tanto, algunas organizaciones encuentran importante obtener información sobre el rendimiento de esta fuente crítica. Las organizaciones utilizan este enfoque porque demuestra un compromiso con el cliente, hace a los empleados responsables y motiva el cambio. Para los ejecutivos, los objetivos relacionados con el cliente son amplios y de naturaleza estratégica, mientras que los objetivos y de nivel inferior tienden a ser específicos.

PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

Según (Mondy, 2010). El punto de partida del proceso de evaluación del desempeño es identificar objetivos de desempeño específicos. Es probable que un sistema de evaluación no logre efectivamente todos los objetivos deseados; por lo tanto, la gerencia debe seleccionar los objetivos específicos considerados más importantes y que pueden lograrse de manera realista. Por ejemplo, algunas empresas pueden querer poner más énfasis en el desarrollo de los empleados, mientras que otras organizaciones pueden querer centrarse en las decisiones de gestión, en lugar de los ajustes salariales. Muchos sistemas de gestión del desempeño fallan porque la gerencia espera demasiado de un método y no determina con precisión lo que quiere lograr con el sistema. El próximo paso en este ciclo continuo es establecer criterios de desempeño y comunicar esas expectativas de desempeño a las partes interesadas. Luego, el trabajo se ejecuta y el supervisor evalúa el rendimiento. Al final del período de evaluación, el evaluador y revisan conjuntamente el desempeño laboral y lo evalúan según los estándares de desempeño establecidos. Esta revisión ayuda a determinar hasta qué punto los clientes han cumplido con estos estándares, determina las razones de los problemas y desarrolla un plan para corregir los problemas. En esta reunión, se establecen los objetivos para la próxima evaluación y se repite el ciclo.

GRAFICO Nº 01
PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Fuente : Administración de Recursos Humanos. (Mondy, 2010)

Elaboración : Las tesisistas

TÉCNICAS O TIPOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

De acuerdo con (Mondy, 2010), las técnicas de evaluación de desempeño son los siguientes:

La retroalimentación de 360 grados: Es una técnica de evaluación del desempeño que involucra información de evaluación proveniente tanto de varios niveles dentro de la empresa como de fuentes externas. En esta técnica, todos alrededor del empleado pueden dar calificaciones, incluidos gerentes, el empleado, supervisores, subordinados, colegas, miembros y clientes internos o externos. A diferencia de los enfoques tradicionales, la retroalimentación de 360 grados se enfoca en las habilidades necesarias a través de los límites de la organización. Además, al asignar la responsabilidad de las evaluaciones a una persona, se eliminan muchos de los errores comunes de evaluación. Gracias a los programas informáticos, los correctores pueden hacerlo de forma sencilla, ya que muchas herramientas de evaluación están disponibles en

línea. El mayor riesgo de la retroalimentación es la confidencialidad de 360 grados. Muchas empresas subcontratan el proceso para garantizar que la información que comparten y reciben es completamente anónima, pero la información es muy sensible y cae entre en las manos equivocadas, podrían tener repercusiones en su carrera.

Escalas de calificación: Técnica de evaluación del desempeño que evalúa a los empleados por factores definidos, que incluye varias categorías, generalmente de cinco a siete, se define mediante adjetivos como excepcional, cumple con las expectativas o necesita mejorar. Para recibir una calificación sobresaliente por un factor como la calidad del trabajo, una persona debe superar continuamente los requisitos prescritos para el puesto.

Clasificación: La clasificación es una técnica de evaluación del desempeño en la que el evaluador clasifica a todos los empleados de un grupo en términos de su desempeño general. Por ejemplo, el mejor empleado del grupo ocupa el puesto más alto y el empleado más pobre ocupa el puesto más bajo. Este procedimiento se sigue hasta que todos estén clasificados. Surge una dificultad cuando todos los individuos tienen comparables (de acuerdo con la percepción del evaluador). La comparación por pares es una variación de la comparación de clasificación en la que el desempeño de cada empleado se compara con el de todos los demás empleados del grupo. Un solo criterio, como el rendimiento general, se utiliza a menudo como base para esta comparación. El empleado que recibe la mayor cantidad de comparaciones recibe la clasificación más alta.

Escala de calificación: basada en el comportamiento (ECBC). Técnica de evaluación del desempeño que combina los elementos de la puntuación tradicional y la técnica de incidentes críticos basada en el comportamiento; Los diferentes niveles de desempeño se indican en una escala, describiéndose en términos de comportamiento de un empleado en un trabajo específico:

- **Desempeño claramente sobresaliente:** Causa una gran impresión en los solicitantes de la universidad. Explicar detalladamente los aspectos positivos del negocio. Escuche al candidato y responda afirmativamente a las preguntas.
- **Excelente desempeño:** Da una buena impresión a los solicitantes de la universidad. Responda todas las preguntas y explique aspectos del negocio. Responde a las preguntas de manera positiva.
- **Buen desempeño:** Causar una impresión razonable en los solicitantes de la universidad. Escuche al candidato y responda las preguntas de una manera. Desempeño promedio Da una buena impresión en candidatos para que escuche al candidato y responda a la mayoría de manera informada.
- **Ligeramente por debajo del desempeño promedio:** Intente dar una buena impresión a los candidatos a aspirantes universitarios. Escucha a los candidatos, pero a veces tiene que acudir a otras fuentes para obtener respuestas a sus preguntas.
- **Desempeño deficiente:** Esto a veces causa una mala impresión en los aspirantes a la universidad. A veces le da al candidato información incorrecta o pierde en callejones sin salida antes de que se dé cuenta del error.
- **Desempeño muy deficiente:** Incluso con instrucciones repetidas, continúa impresionando. Uno podría esperar que este entrevistador sofoque el deseo de un candidato universitario de unirse a la empresa.

PROBLEMAS EN LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO.

De acuerdo con ([Mondy, 2010](#)), tenemos los siguientes problemas:

Incomodidad del evaluador: La realización de evaluaciones del desempeño es con frecuencia una tarea frustrante de administración de recursos humanos. Un gurú de la administración, Edward Lawler, ha

señalado la considerable documentación que muestra que los sistemas de evaluación del desempeño no motivan a los empleados ni tampoco guían su desarrollo con eficacia. En vez de ello, afirma Lawler, crean un conflicto entre los supervisores y los subordinados y conducen a comportamientos disfuncionales.

Falta de objetividad: una deficiencia potencial de los métodos tradicionales de evaluación del desempeño es que carecen de objetividad. En las escalas de calificación, por ejemplo, los factores que se usan comúnmente, como las actitudes, la apariencia y la personalidad son difíciles de medir. Además, estos factores pueden tener poco que ver con el desempeño en el trabajo de un empleado. Aunque siempre habrá subjetividad en los métodos de evaluación, la evaluación de los empleados basada principalmente en las características personales puede colocar al evaluador y a la compañía en posiciones indefendibles ante el empleado y ante los lineamientos de la igualdad de oportunidades en el empleo. La empresa puede verse en apuros para demostrar que estos factores están relacionados con el trabajo.

Error o efecto de halo: error de evaluación que ocurre cuando un administrador generaliza una característica del desempeño, ya sea positiva o negativa, o un incidente positivo o negativo, a todos los aspectos de la evaluación del desempeño, dando como resultado una evaluación más alta o más baja de la que merecería el empleado.

Indulgencia: Actitud que implica dar a un empleado una evaluación de alto desempeño que no merece.

Severidad: Actitud que implica ser indebidamente crítico en relación con el trabajo de un empleado.

Sesgo personal (formación de estereotipos): esta dificultad ocurre cuando los administradores permiten que las diferencias individuales

influyan en las calificaciones que otorgan. Si bien hay que evitar que factores como el género, la raza o la edad influyan en las evaluaciones, este problema no solamente es dañino para la moral de los empleados, sino que es ostensiblemente ilegal y puede dar como resultado costosos litigios.

Manipulación de las evaluaciones: en algunas situaciones, los administradores controlan prácticamente todos los aspectos del proceso de evaluación y, por ende, están en una posición que les permite manipular el sistema. Por ejemplo, tal vez un supervisor desee otorgar un aumento de sueldo a cierto empleado, o quizá sienta más simpatía por un trabajador que por otro.

Ansiedad del empleado: el proceso de evaluación también genera ansiedad en el sujeto evaluado. La ansiedad puede asumir la forma de descontento, apatía y rotación de personal. En el escenario del peor caso, es posible que se presente una demanda con base en una falta de equidad real o percibida. Las oportunidades para obtener promociones, mejores asignaciones de trabajo y un incremento salarial dependen de los resultados de la evaluación. Esto podría causar no solamente tensión, sino también una resistencia rotunda. Si encuestáramos a empleados típicos, tal vez nos dirían que la evaluación del desempeño es la forma en la cual la administración pone de relieve todas las fallas que cometieron durante el año.

IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

De acuerdo con [\(Chavarria Zaconetta, 2017\)](#). Debido a los cambios continuos en la dirección de la organización, la evaluación de desempeño se muestra como un sistema que va a permitir verificar si los colaboradores están avanzando o presentan problemas que requieren atención y una toma de decisiones para su mejora. A la vez es necesario realizar esta evaluación porque el éxito de cualquier empresa depende en gran parte de sus

trabajadores, por ello es necesario un sistema eficaz que dé seguimiento a las metas de la organización y sobre todo al desempeño individual de los colaboradores, contribuyendo a la mejora continua.

Además, La evaluación de desempeño influye tanto a la organización como para el colaborador, refiere a que se puede determinar aquellos incentivos salariales, permite identificar las necesidades de capacitación y desarrollo personal, mejora la relación entre subordinado y superior, brinda información sobre el potencial de productividad de los trabajadores.

VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Según (Pérez, 2019), evaluar periódica y estandarizadamente a tu equipo de trabajo puede traer grandes beneficios para todos. Gracias a la evaluación de desempeño es posible:

- **Mejora para todos:** la evaluación de desempeño permite trazar planes de mejora personal, capacitación, desarrollo y promoción al mismo tiempo que se alinean las metas individuales con las de cada departamento y estas a su vez con las de la compañía.
- **El poder de los datos:** los líderes pueden establecer estándares y métricas de expectativas de desempeño individual y colectivo que paleen las deficiencias y debilidades.
- **Encontrar nuevos líderes:** tener datos concretos sobre el desempeño de cada empleado te hará capaz de detectar a aquellos con potencial y luego descubrir la mejor manera de prepararlos para el éxito.
- **Ajuste cultural:** cuando realizamos revisiones de talento, nos fijamos en dos dimensiones el rendimiento y el ajuste cultural. Si bien es importante tener personas que hagan bien su trabajo, pero también necesitas personas que comprendan y estén de acuerdo con los valores y creencias fundamentales de la empresa.

- **Recompensar por igualdad:** debido a que la implementación de la evaluación de desempeño permite al líder y sus colaboradores revisar el desempeño y comportamiento de cada quien, es posible recompensar el esfuerzo de los empleados de manera justa y equitativa con una base objetiva, aportar mayor transparencia y estímulos aplicado en el seno de la organización.
- **Clima laboral positivo:** está demostrado que la evaluación de desempeño es un instrumento que puede ayudar a mejorar el clima laboral, pues permite promover la equidad, igualdad y transparencia.

DESVENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para (Mejía, 2015), generalmente, los puntos débiles de la evaluación de desempeño laboral son los siguientes:

- La falta de información del evaluador sobre el desempeño del evaluado.
- La falta de claridad y definición de los estándares de evaluación.
- La falta de motivación de los responsables jerárquicos para realizar las entrevistas.
- La falta de acuerdo previo entre el evaluador y el evaluado sobre los aspectos a apreciar.
- La falta de preparación o capacitación del evaluador para la evaluación o la entrevista.
- La falta de honestidad y sinceridad del evaluador en la entrevista de evaluación.
- La insuficiencia de los recursos para proporcionar recompensas al buen desempeño y el uso del lenguaje ambiguo y poco claro del evaluador en el proceso de evaluación.

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Eficacia:

La eficacia es una medida del logro de resultados. De acuerdo con (Chiavenato I. , *Introducción a la Administración.*, 2004). En términos económicos; la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios).

Eficiencia:

La eficiencia es una medida de la utilización de los recursos en ese proceso. De acuerdo (Chiavenato I. , *Introducción a la Administración.*, 2004). La eficiencia es una relación entre insumos y productos. Desde este punto de vista, es misma relación entre costos y beneficios, es decir, una relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido.

Productividad

Según (Ruíz, 2015). La productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

Para (Hernández y Rodríguez, 2006). "La relación entre lo producido y lo consumido." Se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto}}{\text{Resultado Insumos.}}$$

Así, la productividad se convierte en una medida-guía, unidad de referencia para administrar. Una empresa bien calculada debe conocer el grado de productividad de cada área, puesto, persona; para ello debe elaborar planes, proyectos y presupuestos, organizar estructuras con jerarquías y puestos, y establecer, además, sistemas de control, como informes con desviaciones, auditorías, etc. Cualquier cantidad que supere el nivel de productividad establecido se considera un desperdicio: es un costo adicional que afectará a las utilidades de la empresa y/o al precio de venta.

Satisfacción laboral:

Para la (Atalaya Pisco, 1999). La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los

factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en común.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Los valores:

Según (Robbins S. P., 2013). Los valores representan convicciones fundamentales de que “a nivel personal y social, cierto modo de conducta o estado final de existencia es preferible a otro opuesto o inverso”. Los valores son esenciales para entender las actitudes y la motivación de las personas, y también influyen en nuestras percepciones. Los individuos ingresan a una organización con nociones preconcebidas acerca de lo que “debe ser” y lo que “no debe ser”.

La ética

Según (Hernández y Rodríguez, 2006), tiene por objeto el examen y la explicación de las acciones humanas desde un punto de vista moral, de acuerdo con los criterios y valoraciones que cada sociedad les asigna. Por tanto, determina lo que está bien o mal.

Comunicación:

Conforme a (Chiavenato I. , *Introducción a la Administración.*, 2004). Es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. La comunicación requiere un código para enviar el mensaje en forma de señal (ondas sonoras, letras impresas, símbolos) a través de determinado canal (aire, alambres, papel) a un receptor que lo descodifica e interpreta su significado. La comunicación oral directa, es decir, la conversación, emplea el lenguaje como código y lo refuerza con elementos de comunicación no verbales (gestos, señales, símbolos). La comunicación ínterpersonal también puede intercambiar mensajes a distancia mediante la escritura, el teléfono o de internet.

Habilidades:

Según (Brito Fernández, 1984). “Las habilidades constituyen la sistematización de las acciones y como éstas son procesos subordinados a un objetivo o fin consciente, no pueden automatizarse, ya que su regulación es consciente”.

Logro:

De acuerdo con (MX, 2014). Se denomina logro al alcance de una meta previamente propuesta por una persona o un grupo de personas. Este logro, lejos de ser un mero “golpe de fortuna” (o “suerte”), necesita que la o las personas apliquen diferentes acciones, acordadas de manera previa, de modo que sean tendientes a facilitar el alcance de la meta.

Autorrealización:

Para (Marina, 2003). La Autorrealización consiste en desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en todo lo que somos. Es llegar a ser uno mismo en plenitud. Además, es un camino de auto descubrimiento experiencial en el cual contactamos con el Yo real, y vivimos desde esa verdadera identidad. Sólo así sentimos íntegramente nuestra vida y la vivimos con gozo y creatividad. La Auto-realización o realización de sí mismo tiene que ver con la autenticidad, con ser lo que se es, y no con lo que se ha aprendido o con lo que uno pretende ser alejado de su verdad o realidad interior.

Reconocimiento

De acuerdo con (Julián Pérez, 2014). Es aquella retroalimentación positiva que realiza un empleador o una empresa, para demostrar que el trabajo realizado por uno o varios de sus trabajadores ha sido recompensado en virtud del aporte que éste realizó a la compañía, con lo cual se lograron ciertos objetivos planteados en su plan de trabajo. Es así como una persona puede ser condecorada por las labores efectuadas y su elevado desempeño en las funciones que ejerce dentro de un ámbito laboral. Existen muchas empresas que tiene como política dichos reconocimientos a sus empleados para incentivar el buen desempeño y la buena labor de éstos, demostrándoles que gracias a sus trabajadores los objetivos planteados se han cumplido y por ello han sido premiados.

Promoción:

(Pot, 2011). Promoción es el traspaso de un empleado de un puesto de trabajo a otro al que le corresponde mayor salario, mayor autoridad y responsabilidad, un nivel más elevado en la organización, o varios de esos aspectos. Al promocionado le supone una mejora en su situación económica y social. En definitiva, mayor prestigio. La promoción se produce por dos razones conjuntas: reconocimiento a los resultados obtenidos en el pasado, y como esperanza en un prometedor futuro. Debe basarse en la necesidad de ocupar un puesto de trabajo.

Condiciones Ambientales:

De acuerdo con (Iberly, 2016). El deterioro de las condiciones ambientales y psicosociales puede producir otros efectos adversos, como disminución de la capacidad funcional del sistema nervioso central y cambios de comportamiento, que se van a traducir en deterioros en la ejecución de las tareas que requiere el puesto de trabajo. Los factores que pueden influir en la calidad de las condiciones ambientales pueden dividirse en 4 grandes grupos:

- Químicos.
- Físicos.
- Biológicos.
- Psicosociales.

Relaciones Interpersonales:

Según (Montes Padilla, 2016). Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida. Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en sociedad, característica

del ser humano, en donde en el desarrollo integral de las personas las relaciones interpersonales tienen un papel fundamental, dado que en todo acto en el que intervengan dos o más personas se considera una relación humana.

Esto significa que en todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, lo que le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo.

Desempeño laboral:

(Acosta, 2018). El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona. El cumplimiento de metas diarias que conducen a objetivos generales puede mejorar la evaluación del desempeño laboral. Crear objetivos específicos para el trabajo y esforzarse por alcanzarlos siguiendo la política y los procedimientos de la compañía, es la actitud correcta que te ayudará a satisfacer las expectativas de tu empleador.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. NIVEL Y TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se encuentra enmarcado dentro de la investigación, que es de carácter descriptivo y correlacional, lo cual permitió referir la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de la empresa FINHA Hotel.

DE CARÁCTER DESCRIPTIVO:

Según (Vara Horna, 2012). “Este tipo de estudio usualmente describe situaciones y eventos, es decir, cómo son y cómo se comportan los determinados fenómenos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis”.

DE CARÁCTER CORRELACIONAL:

De acuerdo con (Hernández Sampieri, 2010). “Este tipo de estudio pretende descubrir la relación o grado de asociación que existe entre dos o varios conceptos, o variables en un contexto determinado. A veces solo se analiza la relación entre dos variables, frecuentemente las relaciones entre tres, cuatro o más variables ubicadas en el estudio. Estudios correlacionales, al valorar el grado de asociación entre dos o más variables, se puede medir cada una de ellas (presuntamente relacionadas), para después, hacer la cuantificación y analizar su vinculación”.

3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación se ajusta a los siguientes tipos de investigación:

Por su Alcance Temporal: es sincrónica, porque la investigación que se analiza se materializó en un momento determinado del tiempo relativamente corto, aproximadamente 12 meses.

Por su Profundidad: es descriptivo y también correlacionado, porque el propósito del estudio es describir la relación y el grado de asociación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de la empresa FINHA HOTEL.

Por su Amplitud: está considerada Micro administrativa, porque la ejecución de la investigación se llevó a cabo en una sola empresa, es decir en el FINHA HOTEL.

Por su Fuente: Según (Cortés Cortés, 2004). El investigador utiliza las técnicas de cada uno por separado, se hacen entrevistas, se realizan encuestas para saber las opiniones de cada cual sobre el tema en cuestión, se trazan lineamientos sobre las políticas a seguir según las personas que intervengan, etc., además esas encuestas pueden ser valoradas en escalas medibles y se hacen valoraciones numéricas de las mismas, se obtienen rangos de valores de las respuestas, se observan las tendencias obtenidas, las frecuencias, se hacen histogramas, se formulan hipótesis que se corroboran posteriormente.

Por su Carácter (cuantitativa): Según (Niño Rojas, 2011). Como la palabra lo indica, la investigación cuantitativa tiene que ver con la “cantidad” y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes. porque la estructura y naturaleza de esto cae dentro del enfoque cuantitativo, porque usa metodología analítica y usa pruebas estadísticas para el análisis de datos.

Por su Naturaleza: es una encuesta, porque se analizó la técnica de encuesta utilizada en la encuesta, seleccionando las preguntas más acordes a la naturaleza de la encuesta para obtener opiniones y se utilizó el cuestionario instrumento.

Por su Marco: es un trabajo de campo, ya que consiste en una observación directa en vivo del comportamiento de los trabajadores de la empresa HOTEL, con el fin de recopilar los datos necesarios.

Por el tipo de Estudio: Se trata de encuestas, porque se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, para obtener datos directamente de la realidad durante el trabajo de campo.

Por el Objeto al que se refiere: es organizacional, porque la empresa FINHA HOTEL se constituyó como elemento de análisis de la presente investigación.

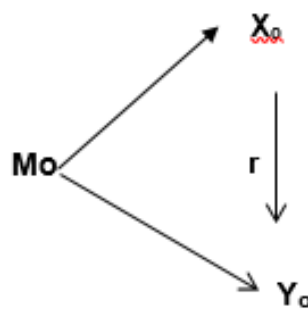
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño que se aplicó aquí fue el diseño no experimental, con su variante transversal.

De acuerdo con (Hernández Sampieri, 2010) “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su finalidad es describir variables y analizar la incidencia y su interrelación en un momento dado”.

ESQUEMA:

Se muestra el diseño descriptivo y correlacional tiene el siguiente esquema:



DONDE:

Mo = Observación de la muestra.

Xo = Observación de la variable independiente (Motivación laboral)

r = Expresa la relación entre las variables.

Yo = Observación de la variable dependiente (Desempeño Laboral)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.3.1. Población

Para (Vara Horna, 2012) “Es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar”.

La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o varias propiedades en común, encontrar un espacio o un territorio y variar en el tiempo.

La población para el presente trabajo de investigación está constituida por las empresas hoteleras privadas de la región de Huánuco. En la cual se presenta el siguiente cuadro:

EMPRESAS HOTELERAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, PERIODO 2019.

HOTELES	RAZÓN SOCIAL	RUC	DIRECCIÓN
1. Real Hotel	Real Hotel S.R.LTDA	20124600589	Jr. Dos de mayo 1125.
2. Hotel Imperial	Hotel Imperial E.I.R.L	20489542944	Jr. Huánuco 581.
3. Hotel Grima	Grima Hotel E.R.L	20529259671	Jr. Dámaso Beraún 880.
4. Hotel Khon Wa	Hotel Khon Wa S.C.R.L	20489329914	Jr. General Prado 820.
5. Hotel Venecia	Hotel Venecia S.R.L	20573118198	Jr. Tarapaca N ^a 520.
6. Hotel Ruvisa	Hotel Ruvisa E.I.R.L	20542586070	Jr. Chiclayo 383.
7. Hotel Venecia	Hotel Venecia S.R.L	20573118198	P.J Luis Benjamín 429.
8. Hotel Las Viñas	Hotel Las Viñas E.I.R.L	20573129556	Pj. María Auxiliadora 108.
9. Grand Hotel Amarilis	Hotel Amarilis S.A	20404754271	Jr. Miguel Grau 317.
10. Hotel Cuzco	Hotel Cuzco E.I.R.L	20404956321	Jr. Huánuco 616.
11. Hotel La Joya Verde	Hotel La Joya VERDE E.I.R.L.	<u>20573169345</u>	Jr. Simón Bolívar 326.
12. Hotel Giulihe	Hotel Giulihe E.I.R.L.	10446832889	Jr. Abtao 190
13. Gran Hotel De La Vega	Hotel De La Vega S.R.L	10042045671	Av. Universitaria 2535.
14. Hotel Trapiche Suites	hotel trapiche suites E.I.R.L	20484675235	Jr. General Prado 636
15. Gran Hotel Miraflores	Gran Hotel Miraflores E.I.R.L	20367845937	Jr. Hermilio Valdizan 560

FUENTE : Ministerio de la Producción.

ELABORACION : Tesistas.

3.3.2. Muestra

De acuerdo con (Vara Horna, 2012). “Es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población. Si se tienen varias poblaciones, entonces se tendrán varias muestras”.

En el presente trabajo de investigación se utilizó el “muestreo no probabilístico sin normas o circunstancial”. En ese caso se realizó a tomar como muestra a la empresa FINHA HOTEL.

- **Muestreo no probabilístico:** (Hernández Sampieri, 2010). “Es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación. Además, se utiliza donde no es posible extraer un muestreo de probabilidad aleatorio debido a consideraciones de tiempo y costo. También se lleva a cabo mediante métodos de observación”.

CUADRO Nº 01
TRABAJADORES DE LA EMPRESA FINHA HOTEL DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, PERIODO 2019.

CARGOS	Nº DE TRABAJADORES
Administradora	1
Operario de mantenimiento	1
Jefe de recepción	1
Recepcionistas	4
Camareras de piso	1
Botones	1
Personal de limpieza	2
Seguridad	2
TOTAL	13

FUENTE : La empresa FINHA HOTEL.

ELABORACIÓN : Tesistas.

3.4. TÉCNICAS DE RECOJO DE DATOS.

Según (Behar Rivero, 2008). La técnica y el instrumento de recolección de datos responden a la investigación cuantitativa, la técnica utilizada es la encuesta y

entrevista; las cuales son técnicas en las cuales se formulan un conjunto sistemático de preguntas escritas que están relacionadas a la variable e indicadores.

La encuesta: Las encuestas recopilan información de una parte de la población de interés, y el tamaño de la muestra depende del propósito del estudio. La información se recopila utilizando procedimientos estandarizados para que a cada individuo se le pregunte lo mismo más o menos de la misma manera. El propósito de la encuesta no es describir a los individuos que están en la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población.

La entrevista: La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene como objetivo recopilar información para una encuesta. El investigador hace preguntas a personas capaces de datos de interés, estableciendo un diálogo particular y asimétrico, una de las partes busca recolectar información y es la fuente de esta información. Por razones obvias, se usa, con algunas raras excepciones, en las ciencias humanas.

Para (Behar Rivero, 2008). Los instrumentos son los siguientes:

El cuestionario: Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables a medir. El contenido de las preguntas en un cuestionario puede ser tanto como los aspectos que mide. Básicamente podemos hablar de dos tipos de: cerrados y abiertos. Las preguntas cerradas contienen categorías o alternativas de respuestas que han sido delimitadas. Por otro lado, las preguntas abiertas no delimitan las alternativas de respuesta, por lo que el número de respuestas es muy alto; en teoría, es infinito.

- **Guía de entrevista:** La guía de entrevista es un documento que contiene las, preguntas sugeridas y los aspectos a analizar durante una entrevista.

- **Lista de cotejos:** Consiste en una lista de aspectos a evaluar (contenidos, capacidades, habilidades, conductas, etc.) donde al lado se puede calificar por visto bueno, una nota o un concepto.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron durante el trabajo de campo para recoger los datos relacionados con el proyecto de información, se han detallado en el apartado 1.6.

3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

Los datos recopilados durante el trabajo de campo se procesaron a través de tablas estadísticas y se reflejaron en gráficos circulares.

CUADRO ESTADÍSTICO:

Para (INEI, 2006). Citado también “**tabla estadístico**”, eso es un instrumento utilizado para presentar los resultados de la conceptualización y cuantificación de ciertos aspectos de la realidad.

También se define como conjunto de datos estadísticos ordenados en columnas y en los cuales es posible leer, comparar e interpretar los valores de una o más variables. Los datos son el resultado de realizar una encuesta o usar un registro administrativo para fines estadísticos.

GRÁFICOS CIRCULARES:

Según (Naciones Unidas, 2009). Los gráficos circulares son también denominados “grafico de pastel” o grafico de 360°. Este es un gráfico circular que se puede usar para mostrar la distribución porcentual de una variable, pero se puede mostrar una pequeña cantidad de categorías. Por lo usual no supera los seis.

CAPÍTULO IV

4.2. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados del procesamiento de datos de la investigación en cuadros estadísticos y luego en gráficos circulares, con el debido análisis e interpretación.

CUADRO Nº 02

Resultados frecuenciales y porcentuales de la primera pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

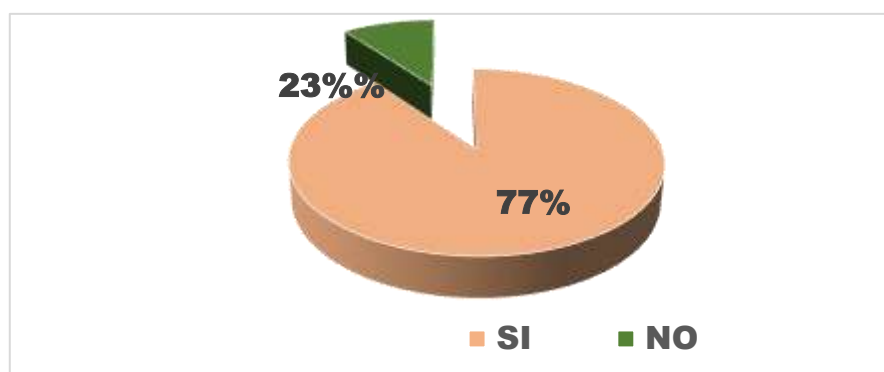
01 ¿Ud. cree que la comunicación eficiente permite resolver problemas laborales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	23,1	23,1	23,1
	SI	10	76,9	76,9	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Propia.

GRÁFICO Nº 02

Resultados frecuenciales y porcentuales de la primera pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro Nº 02

Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

10 trabajadores equivalentes al 77% de una muestra de 13 opinaron que, si la comunicación eficaz permite resolver problemas laborales, mientras que 3 trabajadores equivalentes al 23% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

Según la entrevista realizada a la administradora de la empresa FINHA HOTEL, mencionó que su principal preocupación es mantener una comunicación eficaz entre todos los trabajadores de la empresa por lo cual la comunicación entre los trabajadores es clara y comprensiva por ello no se presentan conflictos laborales, porque la comunicación deficiente dentro del ambiente laboral se obtiene consecuencias graves para la empresa, llegando a resultandos como bajo rendimiento de los empleados y un enojo generalizado.

La teoría según el autor (Bonilla Gutiérrez, 2011), menciona que la comunicación propicia la coordinación de actividades entre los individuos que permite en disminuir los futuros problemas laborales, y posibilita el alcance de metas fijas.

CUADRO N°03

Resultados frecuenciales y porcentuales de la segunda pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

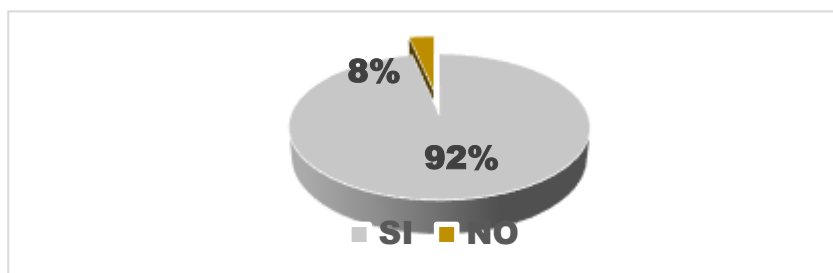
02 ¿Ud. cree que el compañerismo permite el rendimiento laboral óptimo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	7,7	7,7	7,7
	SI	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 03

Resultados frecuenciales y porcentuales de la segunda pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 03
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

12 trabajadores equivalentes al 92% de una muestra de 13 opinaron que, si el compañerismo permite el rendimiento laboral óptimo, mientras que 1 trabajador equivalente al 8 % de una muestra de 13 opinaron lo contrario (que no permite el rendimiento óptimo).

Según el cuestionario, los trabajadores sienten que el compañerismo es vital para que se desempeñen adecuadamente. Sustentados con el marco teórico una buena relación con nuestros compañeros de trabajo es importante para que en el momento que necesitamos la ayuda de un compañero para realizar una actividad, no tengamos inconvenientes o malos entendidos lo ideal es que esta convivencia sea armoniosa que los empleados realmente disfruten de trabajar juntos y libre de toda negatividad y conflictos.

CUADRO N°04

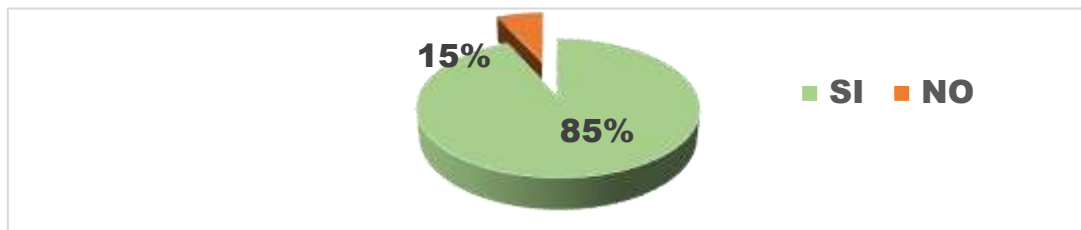
Resultados frecuenciales y porcentuales de la tercera pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

03 ¿Ud. cree que el salario adecuado, permite el cumplimiento de tareas y obligaciones?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	15,4	15,4	15,4
	SI	11	84,6	84,6	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 04

Resultados frecuenciales y porcentuales de la tercera pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 04
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

11 trabajadores equivalente al 85% de una muestra de 13 opinaron que, si el salario adecuado, permite el cumplimiento de tareas y obligaciones, mientras que 2 trabajadores equivalente al 15% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

La teoría según el autor (Chiavenato I. , *Administración de Recursos Humanos, 2001*), menciona que los sueldos son las remuneraciones que reciben los empleados a cambio de su trabajo. Esto asegura la satisfacción de los empleados, lo que ayuda a obtener, mantener y retener una fuerza laboral productiva, lo cual también lo podemos observar en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL, donde la mayoría de ellos respondieron que el salario es la recompensa de valor para que ellos cumplan sus tareas y obligaciones en el momento preciso.

Las "recompensas" monetarias parecen ser un factor que realmente aumenta la productividad, un estudio de The Economist Intelligence Unit (EIU), "Motivating and Rewarding Managers", sobre la forma en que las empresas motivan y remuneran a los gerentes muestra resultados en esta dirección.

CUADRO N°05

Resultados frecuenciales y porcentuales de la cuarta pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

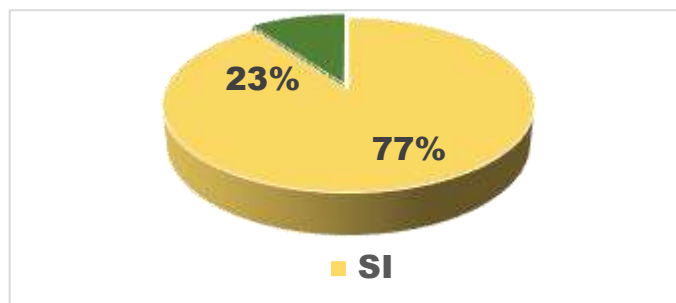
04 ¿Ud. cree que las condiciones seguras y cómodas en el trabajo están relacionados directamente con el rendimiento laboral óptimo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	23,1	23,1	23,1
	SI	10	76,9	76,9	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO Nº 05

Resultados frecuenciales y porcentuales de la cuarta pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro Nº 05
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

10 trabajadores equivalente al 77% de una muestra de 13 opinaron que, si las condiciones seguras y cómodas en el trabajo están relacionados directamente con el rendimiento laboral óptimo, mientras que 3 trabajadores equivalente al 23% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

El autor (Salinas, 2000), indica que al realizar cualquier actividad es muy importante proteger siempre la integridad física del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute.

Según los datos recopilados en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL podemos llegar a concluir que si hay una relación de las condiciones seguras y cómodas de trabajo con el rendimiento laboral óptimo.

CUADRO N°06

Resultados frecuenciales y porcentuales de la quinta pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

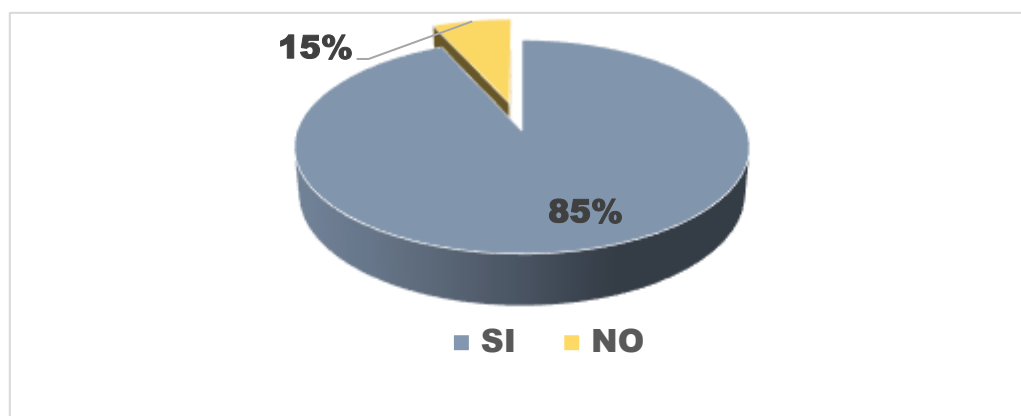
05 ¿Ud. cree que la iluminación óptima, permite hacer las labores de manera correcta?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	15,4	15,4	15,4
	SI	11	84,6	84,6	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 06

Resultados frecuenciales y porcentuales de la quinta pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 06

Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

11 trabajadores equivalente al 85% de una muestra de 13 opinaron que, si la iluminación óptima, permite hacer las cosas de manera correcta, mientras que 2 trabajadores equivalente al 15 % de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

Según los datos recaudados a través de la guía de observación podemos decir que los empleados de la empresa FINHA HOTEL trabajan en una infraestructura con la iluminación óptima que les permite realizar sus actividades con normalidad, por el contrario, Iluminación insuficiente en términos de cantidad y puede provocar fatiga o incomodidad que afecta la salud y la productividad del trabajador.

Según (Lezcano, 2019), La investigación de la Universidad de Cornell estimó que la iluminación puede aumentar la productividad hasta en un 5%.

Otro estudio, realizado por la Sociedad Estadounidense del Interior reveló que más del 68% de las personas que trabajan en oficinas experimentaron molestias relacionadas con la iluminación inadecuada en su espacio de trabajo.

CUADRO N°07

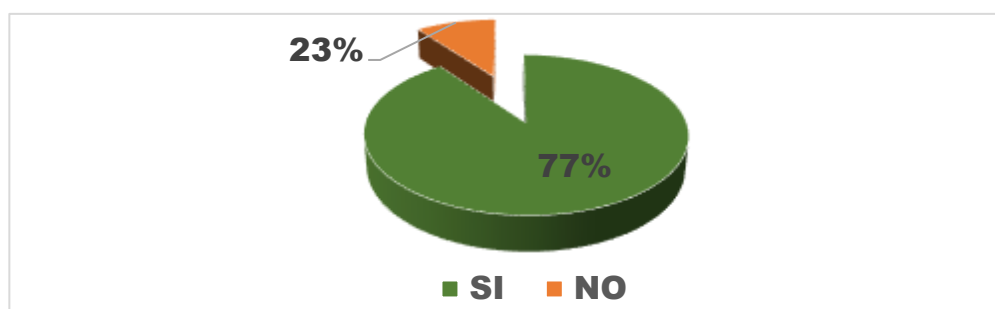
Resultados frecuenciales y porcentuales de la sexta pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

06 ¿Ud. cree que el diseño adecuado de los puestos de trabajo, permite hacer las tareas de manera correcta?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	23,1	23,1	23,1
	SI	10	76,9	76,9	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 07

Resultados frecuenciales y porcentuales de la sexta pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 07
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

10 trabajadores equivalente al 77% de una muestra de 13 opinaron que, si el diseño adecuado de los puestos de trabajo, permite hacer las tareas de manera correcta,

mientras que 3 trabajadores equivalente al 23% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

(Robbins S. , 1998), señala que, entre estos factores, según estudios de, él y las características del trabajo, se destaca la importancia de la propia naturaleza del trabajo con un determinante principal de la satisfacción del empleado.

Según la guía de observaciones se llegó a verificar que los trabajadores se encuentran operando en sus puestos de trabajo donde se desempeñan de la mejor manera.

CUADRO N°08

Resultados frecuenciales y porcentuales de la séptima pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

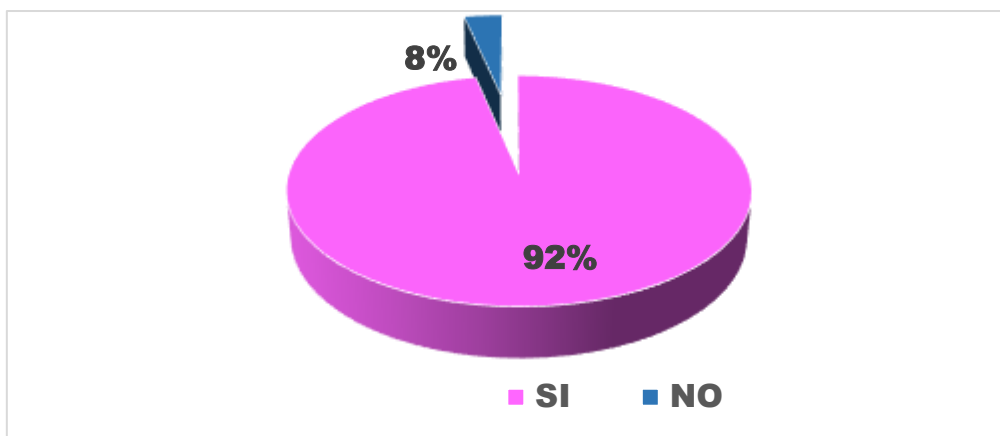
07 ¿Ud. cree que la capacidad laboral del trabajador, permite alcanzar los objetivos empresariales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	7,7	7,7	7,7
	SI	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 08

Resultados frecuenciales y porcentuales de la séptima pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 08

Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

12 trabajadores equivalente al 92% de una muestra de 13 opinaron que, si la capacidad laboral del trabajador, permite alcanzar objetivos empresariales, mientras que 1 trabajador equivalente al 8 % de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

Según el cuestionario, los trabajadores expresan que la manera para que un trabajador alcance objetivos tienen que estar en la capacidad de hacerlo, por lo tanto, el éxito de una organización depende cada vez más de los conocimientos, habilidades y capacidades de sus trabajadores. Cuando la aptitud de los empleados es valioso, dificultoso de imitar, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en el desempeño del trabajador.

La teoría menciona que Las organizaciones en general deben proporcionar los elementos básicos para que sus trabajadores cuenten con la preparación necesaria y especializada que les permita afrontar sus tareas diarias en las mejores condiciones. Por consiguiente, no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivación.

CUADRO N°09

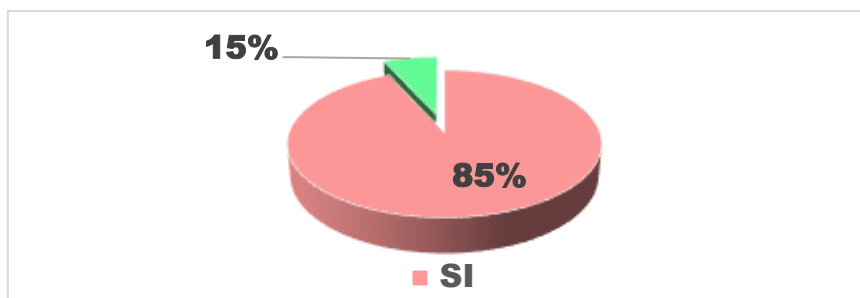
Resultados frecuenciales y porcentuales de la octava pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

08 ¿Ud. cree que la capacitación continua y permanente están relacionados directamente con el adecuado uso de los recursos de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	15,4	15,4	15,4
	SI	11	84,6	84,6	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 09

Resultados frecuenciales y porcentuales de la octava pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 09
 Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

11 trabajadores equivalente al 85% de una muestra de 13 opinaron que, si la capacitación continua y permanente están relacionados directamente con el adecuado uso de los recursos de la empresa, mientras que 2 trabajadores equivalente al 15% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

Según los datos de la entrevista realizada a la administradora de la empresa FINHA HOTEL, mencionó que sus trabajadores reciben una capacitación continua, ya que por medio de ello adquieren un mayor crecimiento personal y profesional así mismo como nuevos conocimientos, destrezas y habilidades que va poder aprovechar dentro de la empresa en este caso en el hotel.

Según el marco teórico la capacitación debe ser permanente para que los trabajadores puedan tener un entendimiento claro sobre sus responsabilidades o deberes que debe cumplir y como resultado brindar un mejor servicio a los clientes.

CUADRO N° 10

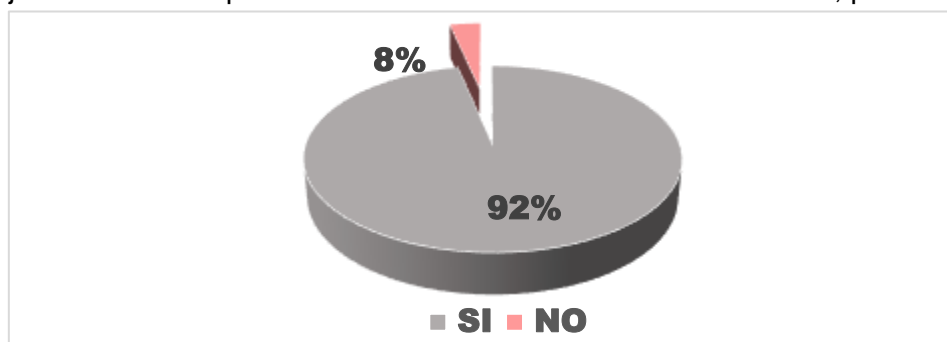
Resultados frecuenciales y porcentuales de la novena pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

09 ¿Ud. cree que el manejo de diversos conocimientos Teóricos/prácticos, permiten planificar eficientemente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	1	7,7	7,7	7,7
	SI	12	92,3	92,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
 Elaboración : Propia.

GRÁFICO Nº 10

Resultados frecuenciales y porcentuales de la novena pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro Nº 10
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

12 trabajadores equivalente al 92% de una muestra de 13 opinaron que si el manejo de diversos conocimientos teóricos/prácticos, permiten planificar eficientemente, mientras que 1 trabajador equivalente al 8% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

Ampliando la afirmación al campo laboral, asegura (Toro Álvarez, 2010), como se puede observarse, las condiciones intervinientes que conforman las habilidades y conocimientos de la persona, conjuntamente con su enriquecida experiencia, la orientación laboral, expectativas y motivación.

Según los datos de la entrevista realizada a la administradora de la empresa FINHA HOTEL, mencionó que los trabajadores conocen diversos conceptos teóricos, que son implementados con la práctica, permitiéndoles así desempeñarse de un modo particular.

CUADRO Nº11

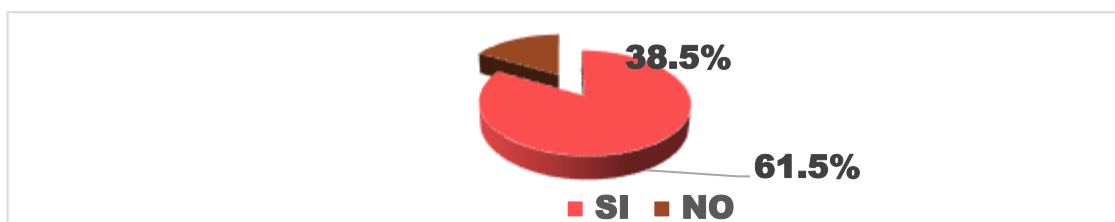
Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

10 ¿Ud. cree que los años de experiencia laboral, están relacionados directamente con la selección de metas correctas para la organización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	38,5	38,5	38,5
	SI	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO Nº 11

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro Nº 11
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

8 trabajadores equivalente al 61.5% de una muestra de 13 opinaron que, si los años de experiencia laboral están relacionados directamente con la selección de metas correctas para la organización, mientras que 5 trabajadores equivalente al 38.5% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

La teoría según el autor (Gareth, 2010), mencionan que las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las cumplen estos comentarios refuerzan a lo indicado en el cuestionario

Según la entrevista realizada a la administradora de la empresa FINHA HOTEL, mencionó que las experiencias laborales son elementos muy importantes, cuando se refiere a la preparación profesional y en un mejor desempeño laboral adquiriendo mejores conocimientos y aptitudes por lo cual están en la capacidad de poder elegir las metas correctas que beneficien a la empresa.

CUADRO Nº12

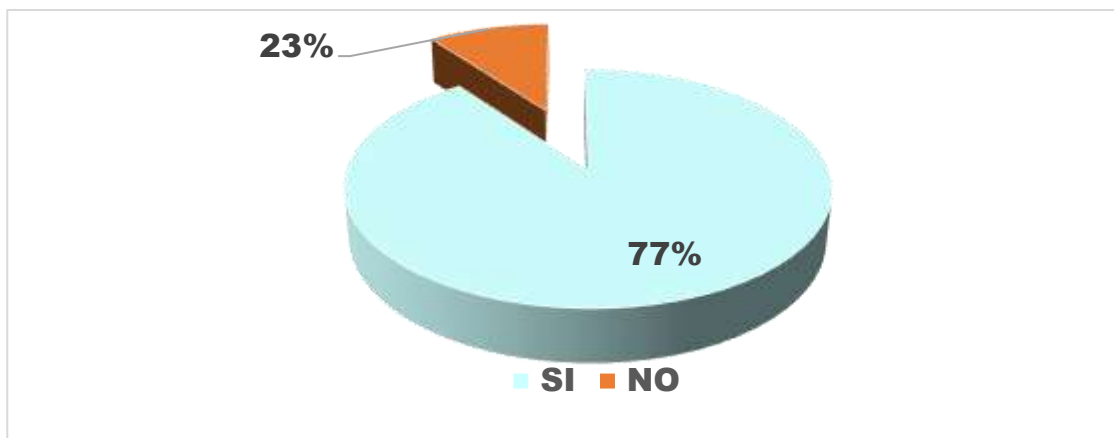
Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima primera pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

11. ¿Ud. cree que el elogio al trabajo efectuado permite el rendimiento laboral óptimo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	23,1	23,1	23,1
	SI	10	76,9	76,9	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 12

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima primera pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 12
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

10 trabajadores equivalente al 77% de una muestra de 13 opinaron que, si el elogio al trabajo efectuado está relacionado directamente con el rendimiento laboral óptimo, mientras que 3 trabajadores equivalente al 23% de una muestra de 13 opinaron lo contrario

Tomando en referencia lo que dice Lesyanel González, que es importante considerar, que cuando no existe un buen desempeño de los trabajadores y un alto índice de rendimiento de las unidades de trabajo, es porque generalmente existen varias razones para ello. Es necesario mirar más allá de las causas de los problemas laborales sobre las cuales pueden hacer poco o nada y encargarse de algunas que al parecer muy pequeñas son la razón de un todo. Según los datos recopilados, si el trabajador que está teniendo un desempeño superior a lo esperado no se le elogia ni se le reconoce lo que genera una desmotivación. Por ello, se puede decir que reconocer y elogiar el trabajo de calidad permite desempeñarse de la mejor manera dentro de una organización; de esa posibilidad la persona puede derivar proyecciones personales de progreso, de prestigio y aproximarse a situaciones de mayor responsabilidad

CUADRO N°13

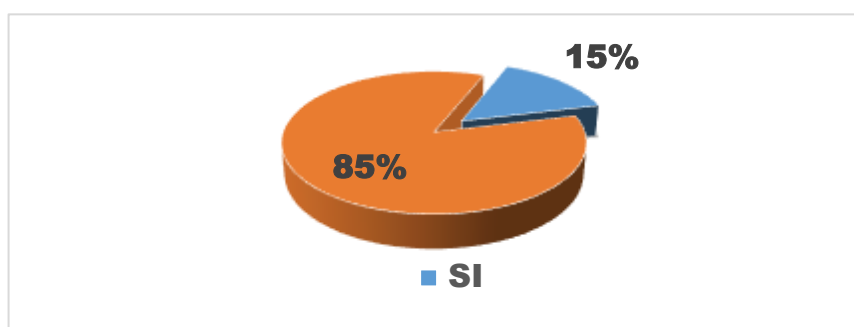
Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima segunda pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

12 ¿Ud. cree que hacer las cosas de manera correcta mejora el resultado del trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	15,4	15,4	15,4
	SI	11	84,6	84,6	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 13

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima segunda pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 13
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

11 trabajadores equivalente al 85 % de una muestra de 13 opinaron que, si al hacer las cosas de manera correcta mejora el resultado del trabajo, mientras que 2 trabajadores equivalente al 15% de una muestra de 13 opinaron lo contrario

CUADRO N°14

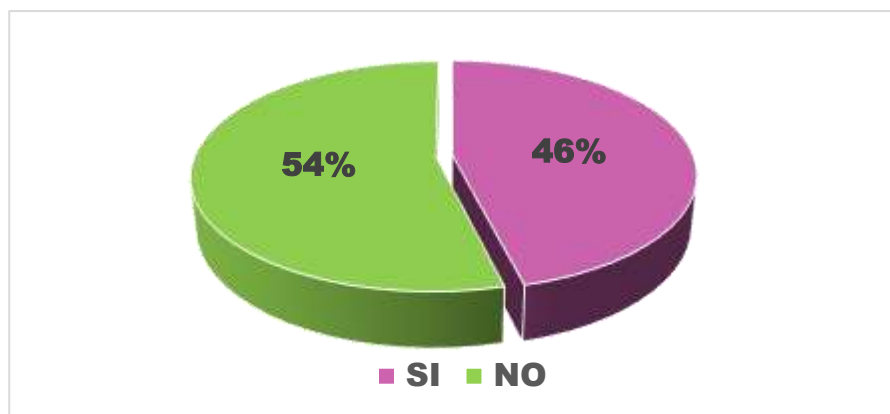
Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima tercera pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

13 ¿Ud. cree que se resuelve problemas en el trabajo en el momento oportuno?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	53,8	53,8	53,8
	SI	6	46,2	46,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 14

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima tercera, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 14
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

6 trabajadores equivalente al 46% de una muestra de 13 opinaron que, si se resuelven los problemas en el trabajo de manera oportuna, mientras que 7 trabajadores equivalente al 54% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO N°15

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima cuarta pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

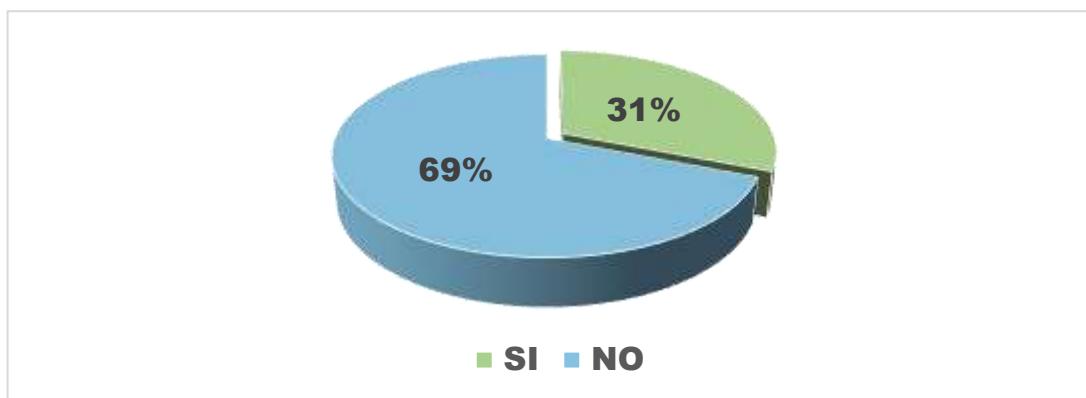
14 ¿Ud. cree que se da el cumplimiento de tareas y obligaciones?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	69,2	69,2	69,2
	SI	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 15

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima cuarta pregunta, aplicada a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 15

Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

4 trabajadores equivalente al 31% de una muestra de 13 opinaron que, si se da el cumplimiento de tareas y obligaciones, mientras que 9 trabajadores equivalente al 69% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO N°16

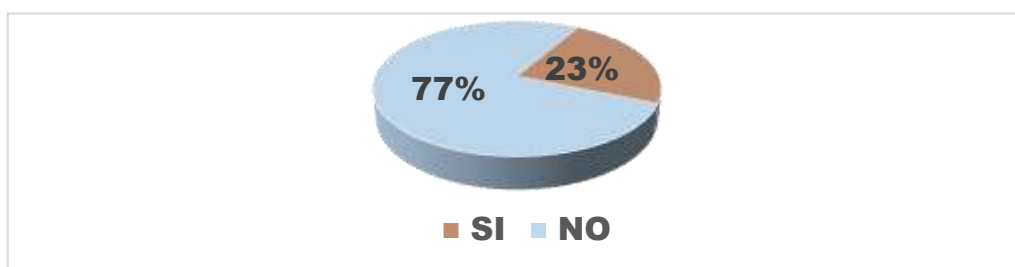
Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima quinta pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

15. ¿Ud. cree que se da la planificación con más certeza y seguridad ?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	76,9	76,9	76,9
	SI	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 16

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima quinta pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 16
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

3 trabajadores equivalente al 23% de una muestra de 13 opinaron que, si se da la planificación con más certeza y seguridad, mientras que 10 trabajadores equivalente al 77 % de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO N°17

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima sexta pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

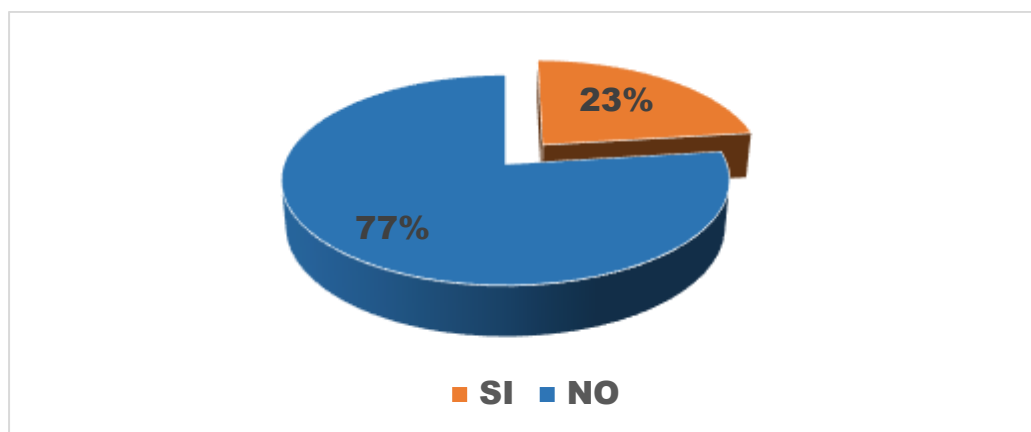
16. ¿Ud. cree que se utiliza los medios, métodos y procedimientos adecuadamente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	76,9	76,9	76,9
	SI	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 17

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima sexta pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 17

Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

3 trabajadores equivalente al 23% de una muestra de 13 opinaron que, si se utiliza los medios, métodos y procedimientos adecuadamente, mientras que 10 trabajadores equivalente al 77% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO N°18

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima séptima pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

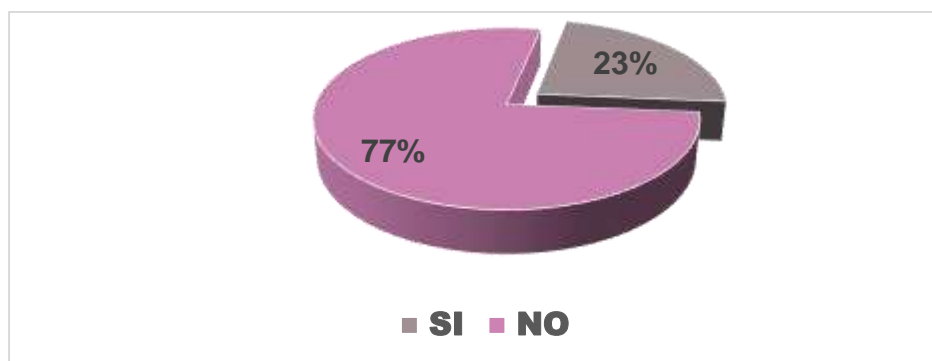
17. ¿Ud. cree que el rendimiento laboral es eficiente en la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	76,9	76,9	76,9
	SI	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 18

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima séptima pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 18

Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

3 trabajadores equivalente al 23% de una muestra de 13 opinaron que, si el rendimiento laboral es eficiente, mientras que 10 trabajadores equivalente al 77% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO N°19

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima octava pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

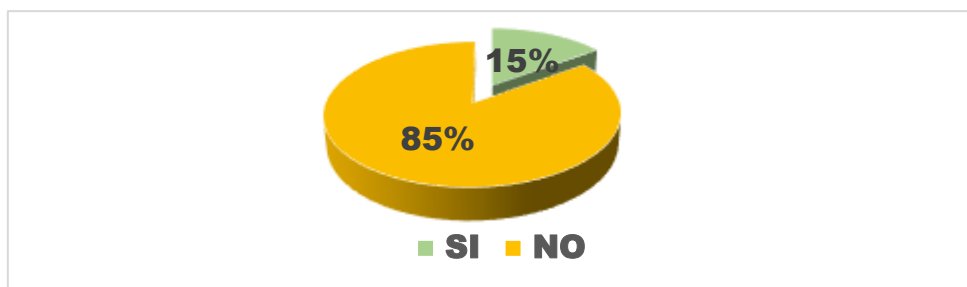
18. ¿Ud. cree que se logra el desempeño laboral con la reducción de la cantidad de insumos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	84,6	84,6	84,6
	SI	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 19

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima octava pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 19

Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

2 trabajadores equivalente al 15% de una muestra de 13 opinaron que, si se logra la actividad del desempeño laboral con la reducción de la cantidad de insumos, mientras que 11 trabajadores equivalente al 85% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO N° 20

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima novena pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

19. ¿Ud. cree que se usa adecuadamente los recursos de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	69,2	69,2	69,2
	SI	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 20

Resultados frecuenciales y porcentuales de la décima novena pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 20
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

4 trabajadores equivalente al 31% de una muestra de 13 opinaron que, si se usa adecuadamente los recursos, mientras que 9 trabajadores equivalente al 69% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO N°21

Resultados frecuenciales y porcentuales de la vigésima pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

20. ¿Ud. cree que se logra alcanzar los objetivos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	76,9	76,9	76,9
	SI	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 21

Resultados frecuenciales y porcentuales de la vigésima pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 21
Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

3 trabajadores equivalente al 23% de una muestra de 13 opinaron que, si se logra alcanzar los objetivos, mientras que 10 trabajadores equivalente al 77% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO N° 22

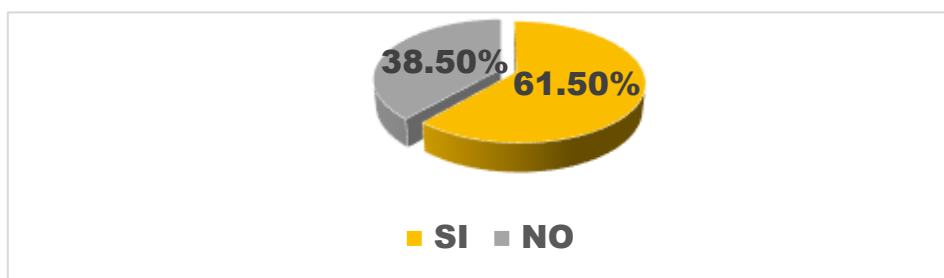
Resultados frecuenciales y porcentuales de la vigésima primera pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

21. ¿Ud. cree que se obtienen resultados favorables para la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	38,5	38,5	38,5
	SI	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 22

Resultados frecuenciales y porcentuales de la vigésima primera pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro Nº 22
 Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

8 trabajadores equivalente al 61.5% de una muestra de 13 opinaron que, si se obtienen resultados favorables para la empresa, mientras que 5 trabajadores equivalente al 38.5% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO Nº23

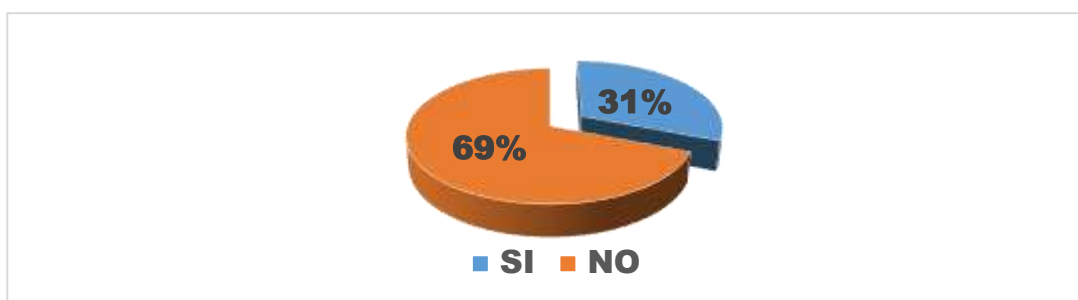
Resultados frecuenciales y porcentuales de la vigésima segunda pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

22. ¿Ud. cree que se fomenta la participación en la toma de decisiones?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	69,2	69,2	69,2
	SI	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.
 Elaboración : Propia.

GRÁFICO Nº 23

Resultados frecuenciales y porcentuales de la vigésima segunda pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro Nº 23
 Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

4 trabajadores equivalente al 31% de una muestra de 13 opinaron que, si se fomenta la participación en la toma de decisiones, mientras que 9 trabajadores equivalente al 69% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO N°24

Resultados frecuenciales y porcentuales de la vigésima tercera pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

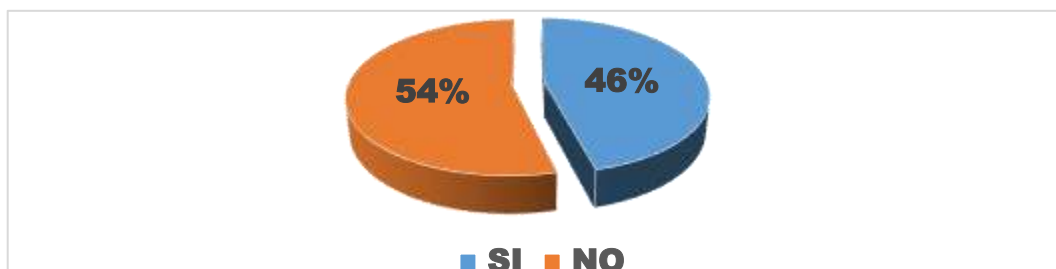
23 ¿Ud. cree que se eleva la productividad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	53,8	53,8	53,8
	SI	6	46,2	46,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 24

Resultados frecuenciales y porcentuales de la vigésima tercera pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 24

Elaboración : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

6 trabajadores equivalente al 54% de una muestra de 13 opinaron que creen que se eleva la productividad, mientras que 7 trabajadores equivalente al 46% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

CUADRO N°25

Resultados frecuenciales y porcentuales de la vigésima cuarta pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.

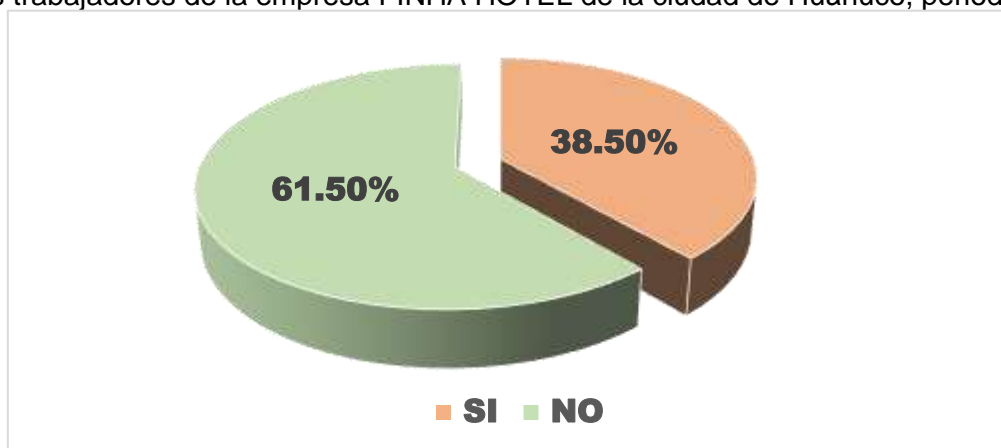
24. ¿Ud. cree que las metas son correctas para la organización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	38,5	38,5	38,5
	SI	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario.

Elaboración : Propia.

GRÁFICO N° 25

Resultados frecuenciales y porcentuales de la vigésima cuarta pregunta, aplicado a los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco, periodo 2019.



Fuente : Cuadro N° 25

Elaboración : Las investoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

8 trabajadores equivalente al 61.50% de una muestra de 13 opinaron que las metas son correctas para la organización, mientras que 5 trabajadores equivalente al 38.50% de una muestra de 13 opinaron lo contrario.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H₀: Hipótesis nula

H₁: Hipótesis alternativa

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA Y CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA:

Se asume el nivel de significancia $\alpha = 5\%$ (0.05) y un nivel de confiabilidad de 95% (0.95).

VALOR CRÍTICO.

El valor crítico de X^2 con $\alpha = 0.05$ y $k-1$ grados de libertad ($gl=1$) es 3.84

DETERMINACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DE LA PRUEBA.

Distribución Chi cuadrado (X^2) mediante bondad de ajuste.

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right]$$

Dónde:

O_i: Frecuencia observada para la i -ésima categoría de la variable de interés.

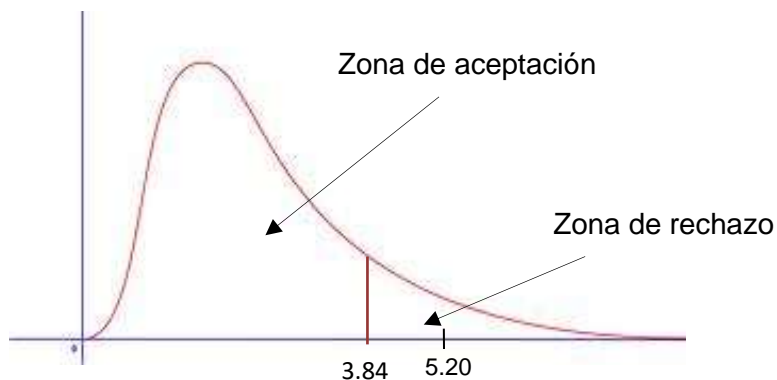
E_i: Frecuencia esperada (dado que H_0 es verdadera) para la i -ésima categoría

Tabla

ESCALA DE VALORIZACIÓN	V.I	V.D	Total	O _i	E _i	O _i -E _i	(O _i -E _i) ²	(O _i -E _i) ² / E _i
SI	12	8	20	12	8	4	16	2.00
NO	1	5	6	1	5	-4	16	3.20
TOTAL	13	13	26					5.2

La probabilidad de cometer un error de tipo I es de 0,05 y con $k-1$ grados de libertad; se rechazará H_0 si el valor calculado de X^2 es mayor o igual que 3.84.

GRÁFICO Y TOMA DE DECISIONES



DECISIÓN: SE RECHAZA LA HIPÓTESIS NULA

Conclusión:

Por tanto, de los datos que se tiene; X^2 calculado resulta 5.20 y es mayor que 3.84; se observa que está en la zona de rechazo de la hipótesis nula; en consecuencia si existe relación positiva y significativa entre el la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

a) Formulación de la hipótesis

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H_1 : Existe una relación positiva y significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H_0 : Hipótesis nula

H_1 : Hipótesis alternativa

b) Determinación del nivel de significancia y confiabilidad de la prueba:

Se asume el nivel de significancia $\alpha = 5\%$ (0.05) y un nivel de confiabilidad de 95% (0.95).

c) Valor crítico.

El valor crítico de X^2 con $\alpha = 0.05$ y $k-1$ grados de libertad ($gl=1$) es 3.84

d) Determinación de la distribución muestral de la prueba.

Distribución Chi cuadrado (X^2) mediante bondad de ajuste.

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right]$$

Dónde:

O_i : Frecuencia observada para la i -ésima categoría de la variable de interés.

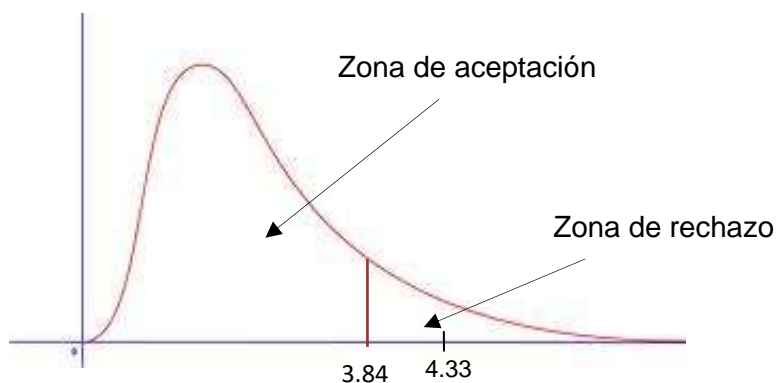
E_i : Frecuencia esperada (dado que H_0 es verdadera) para la i -ésima categoría

Tabla

ESCALA DE VALORIZACIÓN	V.I	V.D	Total	O_i	E_i	$O_i - E_i$	$(O_i - E_i)^2$	$(O_i - E_i)^2 / E_i$
SI	10	12	22	10	12	-2	4	0.33
NO	3	1	4	3	1	2	4	4.00
TOTAL	13	13	26					4.33

La probabilidad de cometer un error de tipo I es de 0,05 y con $k-1$ grados de libertad; se rechazará H_0 si el valor calculado de X^2 es mayor o igual que 3.84.

e) Gráfico y toma de decisiones



f) **Decisión:** se rechaza la hipótesis nula

Conclusión:

Por tanto, de los datos que se tiene; X^2 calculado resulta 4.33 y es mayor que 3.84; se observa que está en la zona de rechazo de la hipótesis nula; en consecuencia si existe

relación positiva y significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

a) Formulación de la hipótesis

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre el incremento de los salarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre el incremento de los salarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H₀: Hipótesis nula

H₁: Hipótesis alternativa

b) Determinación del nivel de significancia y confiabilidad de la prueba:

Se asume el nivel de significancia $\alpha = 5\%$ (0.05) y un nivel de confiabilidad de 95% (0.95).

c) Valor crítico.

El valor crítico de X^2 con $\alpha = 0.05$ y $k-1$ grados de libertad ($gl=1$) es 3.84

d) Determinación de la distribución muestral de la prueba.

Distribución Chi cuadrado (X^2) mediante bondad de ajuste.

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right]$$

Dónde:

O_i: Frecuencia observada para la i -ésima categoría de la variable de interés.

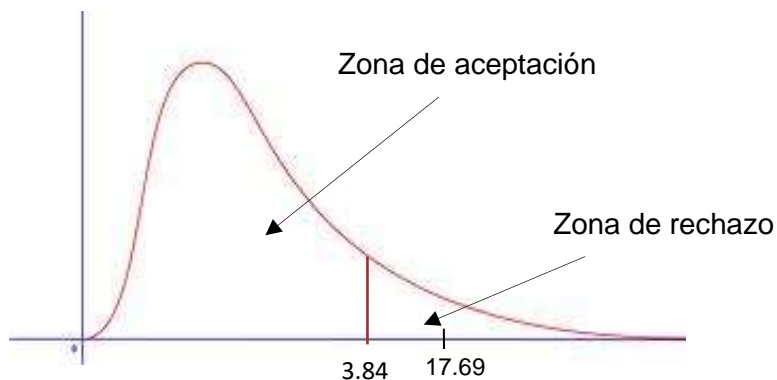
E_i: Frecuencia esperada (dado que H_0 es verdadera) para la i -ésima categoría

Tabla

ESCALA DE VALORIZACIÓN	V.I	V.D	Total	O _i	E _i	O _i -E _i	(O _i -E _i) ²	(O _i -E _i) ² / E _i
SI	11	4	15	11	4	7	49	12.25
NO	2	9	11	2	9	-7	49	5.44
TOTAL	13	13	26					17.69

La probabilidad de cometer un error de tipo I es de 0,05 y con $k-1$ grados de libertad; se rechazará H_0 si el valor calculado de X^2 es mayor o igual que 3.84.

e) Gráfico y toma de decisiones



f) **Decisión:** se rechaza la hipótesis nula

Conclusión:

Por tanto, de los datos que se tiene; X^2 calculado resulta 17.69 y es mayor que 3.84; se observa que está en la zona de rechazo de la hipótesis nula; en consecuencia si existe relación positiva y significativa entre el incremento de los salarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.

a) Formulación de la hipótesis

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H_1 : Existe una relación positiva y significativa entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H_0 : Hipótesis nula

H_1 : Hipótesis alternativa

b) Determinación del nivel de significancia y confiabilidad de la prueba:

Se asume el nivel de significancia $\alpha = 5\%$ (0.05) y un nivel de confiabilidad de 95% (0.95).

c) Valor crítico.

El valor crítico de X^2 con $\alpha = 0.05$ y $k-1$ grados de libertad ($gl=1$) es 3.84

d) Determinación de la distribución muestral de la prueba.

Distribución Chi cuadrado (X^2) mediante bondad de ajuste.

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right]$$

Dónde:

O_i : Frecuencia observada para la i -ésima categoría de la variable de interés.

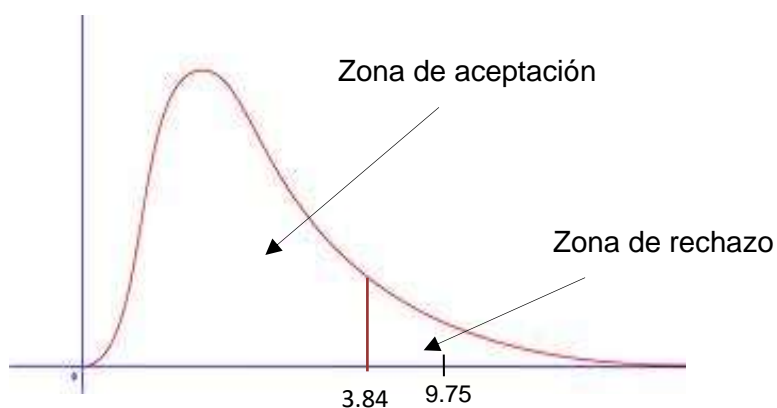
E_i : Frecuencia esperada (dado que H_0 es verdadera) para la i -ésima categoría

Tabla

ESCALA DE VALORIZACIÓN	V.I	V.D	Total	O_i	E_i	$O_i - E_i$	$(O_i - E_i)^2$	$(O_i - E_i)^2 / E_i$
SI	9	12	21	9	12	-3	9	0.75
NO	4	1	5	4	1	3	9	9.00
TOTAL	13	13	26					9.75

La probabilidad de cometer un error de tipo I es de 0,05 y con $k-1$ grados de libertad; se rechazará H_0 si el valor calculado de X^2 es mayor o igual que 3.84.

e) Gráfico y toma de decisiones



f) **Decisión:** se rechaza la hipótesis nula

Conclusión:

Por tanto, de los datos que se tiene; X^2 calculado resulta 9.75 y es mayor que 3.84;

se observa que está en la zona de rechazo de la hipótesis nula; en consecuencia si existe relación positiva y significativa entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

a) Formulación de la hipótesis

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre los programas de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre los programas de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H₀: Hipótesis nula

H₁: Hipótesis alternativa

b) Determinación del nivel de significancia y confiabilidad de la prueba:

Se asume el nivel de significancia $\alpha = 5\%$ (0.05) y un nivel de confiabilidad de 95% (0.95).

c) Valor crítico.

El valor crítico de X^2 con $\alpha = 0.05$ y $k-1$ grados de libertad ($gl=1$) es 3.84

d) Determinación de la distribución muestral de la prueba.

Distribución Chi cuadrado (X^2) mediante bondad de ajuste.

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right]$$

Dónde:

O_i: Frecuencia observada para la *i*-ésima categoría de la variable de interés.

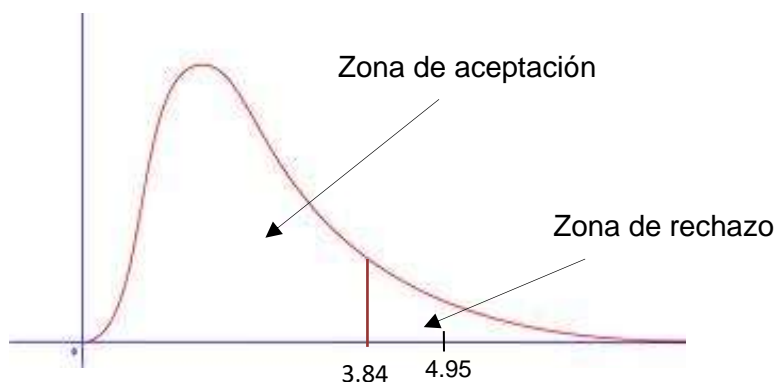
E_i: Frecuencia esperada (dado que H_0 es verdadera) para la *i*-ésima categoría

Tabla

ESCALA DE VALORIZACIÓN	V.I	V.D	Total	O _i	E _i	O _i -E _i	(O _i -E _i) ²	(O _i -E _i) ² / E _i
Si	11	7	18	11	7	4	16	2.29
NO	2	6	8	2	6	-4	16	2.67
TOTAL	13	13	26					4.95

La probabilidad de cometer un error de tipo I es de 0,05 y con $k-1$ grados de libertad; se rechazará H_0 si el valor calculado de X^2 es mayor o igual que 3.84.

e) Gráfico y toma de decisiones



f) Decisión: se rechaza la hipótesis nula

Conclusión:

Por tanto, de los datos que se tiene; X^2 calculado resulta 4.95 y es mayor que 3.84; se observa que está en la zona de rechazo de la hipótesis nula; en consecuencia si existe relación positiva y significativa entre los programas de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

a) Formulación de la hipótesis

H_0 : No existe una relación positiva y significativa entre los ascensos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H_1 : Existe una relación positiva y significativa entre los ascensos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H_0 : Hipótesis nula

H_1 : Hipótesis alternativa

b) Determinación del nivel de significancia y confiabilidad de la prueba:

Se asume el nivel de significancia $\alpha = 5\%$ (0.05) y un nivel de confiabilidad de 95% (0.95).

c) Valor crítico.

El valor crítico de X^2 con $\alpha = 0.05$ y $k-1$ grados de libertad ($gl=1$) es 3.84

d) Determinación de la distribución muestral de la prueba.

Distribución Chi cuadrado (X^2) mediante bondad de ajuste.

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right]$$

Dónde:

O_i : Frecuencia observada para la i -ésima categoría de la variable de interés.

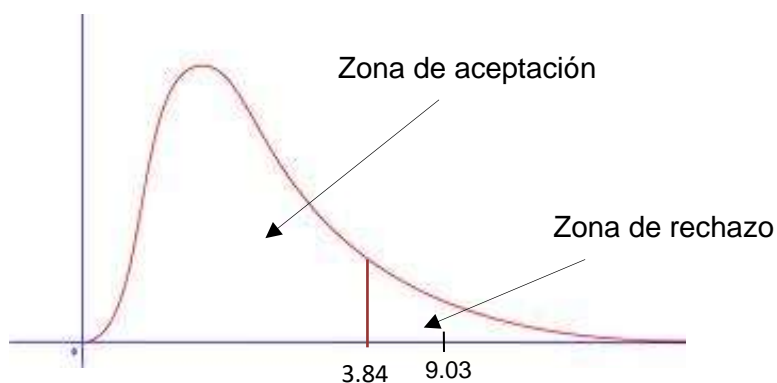
E_i : Frecuencia esperada (dado que H_0 es verdadera) para la i -ésima categoría

Tabla

ESCALA DE VALORIZACIÓN	V.I	V.D	Total	O_i	E_i	$O_i - E_i$	$(O_i - E_i)^2$	$(O_i - E_i)^2 / E_i$
Si	4	9	13	4	9	-5	25	2.78
NO	9	4	13	9	4	5	25	6.25
TOTAL	13	13	26					9.03

La probabilidad de cometer un error de tipo I es de 0,05 y con $k-1$ grados de libertad; se rechazará H_0 si el valor calculado de X^2 es mayor o igual que 3.84.

e) Gráfico y toma de decisiones



f) Decisión: se rechaza la hipótesis nula

Conclusión:

Por tanto, de los datos que se tiene; X^2 calculado resulta 9.03 y es mayor que 3.84;

se observa que está en la zona de rechazo de la hipótesis nula; en consecuencia si existe relación positiva y significativa entre los ascensos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 6

a) Formulación de la hipótesis

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre los reconocimientos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre los reconocimientos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

H₀: Hipótesis nula

H₁: Hipótesis alternativa

b) Determinación del nivel de significancia y confiabilidad de la prueba:

Se asume el nivel de significancia $\alpha = 5\%$ (0.05) y un nivel de confiabilidad de 95% (0.95).

c) Valor crítico.

El valor crítico de X^2 con $\alpha = 0.05$ y $k-1$ grados de libertad ($gl=1$) es 3.84

d) Determinación de la distribución muestral de la prueba.

Distribución Chi cuadrado (X^2) mediante bondad de ajuste.

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right]$$

Dónde:

O_i: Frecuencia observada para la i -ésima categoría de la variable de interés.

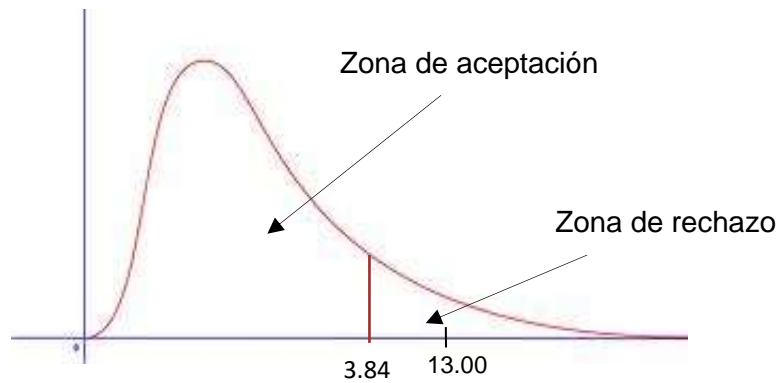
E_i: Frecuencia esperada (dado que H_0 es verdadera) para la i -ésima categoría

Tabla

ESCALA DE VALORIZACIÓN	V.I	V.D	Total	O _i	E _i	O _i -E _i	(O _i -E _i) ²	(O _i -E _i) ² / E _i
Si	10	4	14	10	4	6	36	9.00
NO	3	9	12	3	9	-6	36	4.00
TOTAL	13	13	26					13.00

La probabilidad de cometer un error de tipo I es de 0,05 y con $k-1$ grados de libertad; se rechazará H_0 si el valor calculado de X^2 es mayor o igual que 3.84.

e) Gráfico y toma de decisiones



f) Decisión: se rechaza la hipótesis nula

Conclusión:

Por tanto, de los datos que se tiene; X^2 calculado resulta 13.00 y es mayor que 3.84; se observa que está en la zona de rechazo de la hipótesis nula; en consecuencia si existe relación positiva y significativa entre los reconocimientos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Finha Hotel.

CAPÍTULO V

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En este último capítulo de la presente investigación se detalla la discusión de resultados, para lo cual fueron tomados como base los resultados que obtuvimos durante el trabajo de campo, para contrastarlo y confrontarlo con los antecedentes de investigaciones ya realizadas anteriormente, con las citas de las bases teóricas y con las hipótesis de la investigación, las mismas que se detallan a continuación:

1. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con las conclusiones de los antecedentes.

En el marco teórico del presente informe de investigación se han considerado algunos antecedentes a nivel internacional, nivel nacional y a nivel local que están relacionados directamente con la presente investigación, los mismos que serán utilizados en este capítulo con la finalidad de compararlos con los resultados obtenidos durante el trabajo de campo.

DELGADO, María y ANTONIO, Ana, “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional de la empresa bienes - raíces multiviviendas, Venezuela. Periodo 2009-2010”, la conclusión más relevante es: La retribución económica ha dejado de ser el elemento principal a tener en cuenta a la hora de lograr motivar al trabajador”.

Los resultados del presente trabajo de investigación se contradicen totalmente con la apreciación de la investigación utilizada como antecedente en el sentido de que los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos demuestran que el 93,33% de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL manifestaron que el salario adecuado les permite el cumplimiento de tareas y obligaciones de los trabajadores de la empresa. Por lo tanto, esto garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización mantener, y mejorar el rendimiento del trabajador.

JORGE VICENTE, Mayurí Barrón, “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación -FEBAN, Lima 2006”, la

conclusión más relevante es: El programa de capacitación empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del fondo de empleados del BANCO DE LA NACIÓN”.

Los resultados de la presente investigación coinciden plenamente con la conclusión presentada por el investigador JORGE VICENTE, ya que los resultados obtenidos evidencian que el 93.33% de los trabajadores afirmaron que la capacitación continua y permanente están relacionados directamente con el adecuado uso de los recursos de la empresa. Por lo tanto, el trabajador que recibe la capacitación continua le permite tener un entendimiento claro sobre sus responsabilidades que debe cumplir y por ende brindan un mejor servicio al cliente.

MARIN ORIHUELA, Nina Jeannette. “La motivación y el Rendimiento del personal Administrativo de Universidad Nacional “Hermilio Valdizan”, en el año 1998, la conclusión más relevante es: Los servidores administrativos de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” no se encuentran motivados óptimamente en sus puestos de trabajo.

Los resultados de la presente investigación no coinciden con la conclusión presentada por la investigadora MARIN ORIHUELA, ya que los resultados obtenidos evidencian que el 90% de los trabajadores afirmaron que el diseño adecuado de los puestos de trabajo les permite hacer las cosas de manera correcta, además el 96.67% de los trabajadores afirmaron que las condiciones seguras y cómodas de trabajo están relacionados directamente con lograr el rendimiento laboral óptimo.

2. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

CHIAVENATO, Idalberto plantea: basada en la teoría de Herzberg, la motivación de las personas depende de dos factores: Factores higiénicos; comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, relaciones con los colegas, las oportunidades existentes, entre otras. Factores motivacionales, Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con

el cargo en sí, comprenden los ascensos, reconocimientos, libertad de decidir cómo realizar el trabajo.

Por lo tanto, podemos decir que el sustento teórico corrobora favorablemente a los resultados obtenidos en el trabajo de campo de la presente investigación.

Los resultados que se presentaron en el capítulo anterior específicamente en el cuadro N°02, N°3, N°04, N°05, N°11, las que fueron analizados e interpretados, posibilitaron obtener informaciones los cuales evidencian que para lograr la motivación de los trabajadores están relacionados con estos factores como lo son; el colaborador trabaja en un ambiente armonioso con relaciones agradables donde prima el compañerismo, el trabajador recibe un salario justo, las condiciones de trabajo son seguras con la iluminación óptima que les permite hacer las actividades de manera correcta, y el elogio al trabajo efectuado que está también relacionado positivamente con motivar al trabajador.

GARETH, Jones & JENNIFER, George plantean: el desempeño organizacional es una medida de la eficiencia y eficacia con que los trabajadores aprovechan los recursos disponibles para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas de la organización.

Por lo tanto, podemos señalar que la base teórica corrobora los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

También podemos señalar que los resultados obtenidos en el cuadro N°9, N°10 evidencian que los trabajadores con la experiencia, la capacidad y el manejo de diversos conocimientos les permiten planificar eficientemente ya que es un elemento esencial para la viabilidad de alcanzar las metas apropiadas de la empresa. Las organizaciones son eficaces cuando los trabajadores realizan un desempeño óptimo y por ende satisfacen las expectativas del cliente.

KENFER, Ruth manifiesta que: "la motivación y el desempeño laboral presentan una influencia recíproca. Esto es que no sólo la motivación puede afectar al desempeño, sino que el desempeño también puede afectar a la motivación. Muchas

veces conocer cuál es nuestro desempeño conseguido puede favorecer a la motivación futura”.

A lo que podemos añadir que existe una corroboración favorable por parte de las bases teóricas hacia los resultados obtenidos en el trabajo de campo de la presente investigación. En el sentido de que la motivación influirá positivamente en lograr un desempeño laboral favorable para la empresa, pero también que la combinación de ambos es muy importante.

3. Contrastación de la hipótesis en base a la prueba de hipótesis.

Los resultados del presente trabajo de investigación que se encuentran en los cuadros N° 2, 3, 4, 5, 6, 8 11; evidencian que efectivamente la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL, ya que estos han mejorado sustancialmente su relación con los compañeros de trabajo que es importante para que la convivencia sea grata y puedan disfrutar de trabajar juntos y libre de toda negatividad y conflictos, sus salarios que ayuda a la empresa a obtener, mantener y retener la fuerza de trabajo productivo para garantizar la satisfacción de los empleados y como consecuencia un buen desempeño laboral, sus condiciones seguras y óptimas de trabajo, su iluminación óptima que les permite realizar sus actividades con normalidad, su diseño y características de los puestos de trabajo, su capacitación continua, ya que por medio de ello se adquieren un mayor crecimiento personal y profesional. Así como también su elogio al trabajo efectuado que permite el rendimiento laboral óptimo. Con estas evidencias se puede afirmar que (1.48) es menor que (1.96), por la cual la hipótesis de la presente investigación es aceptada.

CONCLUSIONES

1. La motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL – Huánuco 2019, situación que evidencian en los cuadros N°s 2, 3, 4, 5, 8 y 11 y en la prueba de hipótesis.
2. La relación interpersonal se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL 2019, situación que se evidencia en los cuadros N°s 1 y 2 y en la prueba de hipótesis.
3. Los salarios se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL 2019, situación que se evidencia en los cuadros N° 3 y en la prueba de hipótesis.
4. El ambiente de trabajo se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL, situación que se evidencia en los cuadros N°s 4, 5 y 6 y en la prueba de hipótesis.
5. La relación que existe entre los programas de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL es positiva, situación que se evidencia en los cuadros N° 7, 8 y 9 y en la prueba de hipótesis.
6. Los ascensos se relacionan de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL 2019, situación que se evidencia en el cuadro N° 10 y en la prueba de hipótesis.
7. Los reconocimientos se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL 2019, situación que se evidencia en el cuadro N°11 y en la prueba de hipótesis.

SUGERENCIAS

1. La administradora de la empresa FINHA HOTEL, debe seguir desarrollando de manera sustancial las dimensiones y los indicadores de la motivación, de esta manera se logrará el desempeño laboral óptimo de los trabajadores.
2. Sugerimos a la administradora de la empresa FINHA HOTEL, que debe seguir reforzando sus relaciones interpersonales propiciando talleres de comunicación asertiva para lograr relaciones agradables y así llegar hacia el éxito que posibilita el alcance de metas fijas.
3. La administradora de la empresa FINHA HOTEL debe realizar un incremento en los salarios de sus trabajadores para así garantizar una satisfacción de quienes trabajan, y de la misma forma apoya a la organización a lograr, conservar y retener una fuerza de trabajo productiva.
4. Sugerimos a la administradora de la empresa FINHA HOTEL, que debe priorizar en mejorar el ambiente de trabajo, con la finalidad de que sus trabajadores realicen sus actividades con normalidad y puedan sentirse seguros del ambiente físico donde laboran.
5. La administradora de la empresa FINHA HOTEL debe seguir con los programas de capacitación continuamente, con la finalidad de incrementar las capacidades que estas puedan poseer entre ellas; la capacidad de respuesta.
6. Sugerimos a la administradora de la empresa FINHA HOTEL que tenga en cuenta para el ascenso del trabajador no sólo la antigüedad y la experiencia laboral, conjuntamente e importantemente sus logros y conocimientos aportados por el trabajador.
7. La Administradora de la empresa FINHA HOTEL debe seguir reforzando en reconocer y elogiar el trabajo de calidad, con la finalidad de que los trabajadores puedan desempeñarse de la mejor manera dentro de la organización.

ANEXO N°1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FINHA HOTEL. HUÁNUCO. PERÍODO 2019.

TESISTAS:

CRUZ LORENZO, BEATRIZ

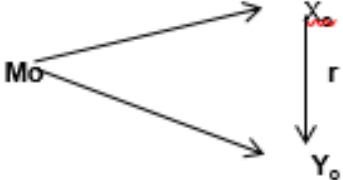
DAZA HILARIO, SUSANA

ESCOBAL ANICETO, KAREN MELINA.

ID	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES
GENERAL	¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?	Conocer la relación que existe entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.	La motivación se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.	INDEPENDIENTE La motivación laboral	RELACIONES INTERPERSONALES	Los trabajadores utilizan la retroalimentación en el proceso de comunicación. Relaciones agradables. Adecuado intercambio de información. Buscan resolver problemas.
ESPECIFICOS	PE ₁ : ¿Cómo son las relaciones interpersonales con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?	OE ₁ : Identificar cómo son las relaciones interpersonales con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.	Hi ₁ : Las relaciones interpersonales se relacionan negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.		SALARIOS	Es percibido como justo por parte de los trabajadores. Los trabajadores se sienten satisfechos. Se garantiza la igualdad. Se cumple con las disposiciones legales. Los trabajadores reciben un pago justo por sus habilidades y destrezas.
	PE ₂ : ¿Cómo se relacionan los salarios con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?	OE ₂ : Determinar cómo se relacionan los salarios con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.	Hi ₂ : El incremento de los salarios se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.			Los trabajadores se sienten seguros.

	HOTEL de la ciudad de Huánuco?	empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.	trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.		<u>AMBIENTE DE TRABAJO</u>	Los trabajadores se sienten seguros. Mejor iluminación. Protección de la integridad física y mental. Los trabajadores se sienten cómodos en su área laboral Los trabajadores se sienten preparados para realizar sus tareas.
	PE ₃ : ¿Cómo se relaciona el ambiente de trabajo con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?	OE ₃ : Precisar cómo se relaciona el ambiente de trabajo con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.	Hi ₃ : El ambiente de trabajo se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.		CAPACITACIÓN AL PERSONAL	Manejan diversos conocimientos teóricos – entendimiento. Se desarrolla adecuadamente las cualidades de los trabajadores. Los trabajadores llevan los conocimientos teóricos hacia la práctica.
	PE ₄ : ¿Cómo se relacionan los programas de capacitación con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?	OE ₄ : Establecer cómo se relacionan los programas de capacitación con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.	Hi ₄ : Los programas de capacitación se relacionan negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.			
	PE ₅ : ¿Cómo se relacionan los ascensos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?	OE ₅ : Determinar cómo se relacionan los ascensos con la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.	Hi ₅ : Los ascensos se relacionan negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.		ASCENSOS	Comportamiento fiable de los empleados. Clientes se sienten seguros. Los empleados son amables. Los trabajadores tienen conocimientos necesarios

	PE6: ¿Cómo se relacionan los reconocimientos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco?	OE6: Identificar como se relacionan los reconocimientos con la eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL de la ciudad de Huánuco.	Hi6: Los reconocimientos se relacionan negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FINHA HOTEL.	DEPENDIENTE Desempeño organizacional	SATISFACCIÓN LABORAL	Los trabajadores cumplen con las expectativas previas. El personal ocupa un lugar Privilegiado en la organización. Alto nivel de rendimiento laboral. Los trabajadores tienen mayor participación en la toma de decisiones.
					PRODUCTIVIDAD	Adecuada estructuración y rediseño de los puestos de trabajo. Adecuado uso de los recursos. Condiciones seguras y cómodas de trabajo. Innovación tecnológica
					CIUDADANIA ORGANIZACIONAL	Los trabajadores desarrollan conductas de altruismo Virtud cívica se implica responsabilidades voluntarias para actividades que no conciernen el trabajo Concienciación responsabilidad en cumplir las normas realizar sus obligaciones

NIVEL/TIPOS	POBLACIÓN/MUESTRA	DISEÑO/MÉTODO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>NIVEL: Descriptivo/Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: La población del presente trabajo de investigación está constituida por las empresas hoteleras privadas de la región de Huánuco. En la cual se presenta el siguiente cuadro</p>	<p>DISEÑO: Se aplicará el Diseño Experimental, ubicándose en la variante cuasi experimental. El esquema de la investigación es:</p> 	<p>TÉCNICA 1: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario.</p>
<p>TIPOS: POR SU PROFUNDIDAD: Aplicada. POR SU ALCANCE: Sincrónica. POR SU AMPLITUD: Micro administrativo. POR SU FUENTE: Mixta. POR SU CARÁCTER: Es cuantitativa POR SU NATURALEZA: De tipo encuesta. POR SU MARCO: De campo. POR EL TIPO DE ESTUDIO: Evaluativa. EL OBJETO AL QUE SE REFIERE: Es organizacional.</p>	<p>MUESTRA: En la presente investigación se empleó el "muestreo no probabilística sin normas o circunstancial". En ese sentido se tomó como muestra a la empresa FINHA HOTEL</p>		<p>TÉCNICA 2: La observación. INSTRUMENTO: Lista de cotejos.</p> <p>TÉCNICA 3: Entrevista. INSTRUMENTO: Guía de Entrevista.</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES

Estimado Trabajador:

Se viene desarrollando el trabajo de investigación titulada "LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FINHA HOTEL" para lo cual necesitamos su apoyo respondiendo con veracidad y sinceridad del caso a las siguientes preguntas que presentamos a continuación, marcando con un (X) en el recuadro de cada ítem según su criterio, sus respuestas serán manejadas con completa confidencialidad.

1. ¿Ud. cree que la comunicación eficiente, permite resolver problemas laborales?
 - SI
 - NO

2. ¿Ud. cree que el compañerismo permite el rendimiento laboral óptimo?
 - SI
 - NO

3. ¿Ud. cree que el salario adecuado, permite el cumplimiento de tareas y obligaciones?
 - SI
 - NO

4. ¿Ud. cree que las condiciones seguras y cómodas en el trabajo están relacionados directamente con el rendimiento laboral óptimo?
 - SI
 - NO

5. ¿Ud. cree que la iluminación óptima, permite hacer las actividades de manera correcta?
 - SI
 - NO

6. ¿Ud. cree que el diseño adecuado de los puestos de trabajo, permite hacer las tareas de manera correcta?
 - SI
 - NO

7. ¿Ud. cree que la capacidad laboral del trabajador, permite alcanzar los objetivos empresariales?
 - SI
 -

NO

8. ¿Ud. cree que la capacitación continua y permanente están relacionados directamente con el adecuado uso de los recursos de la empresa?

 SI NO

9. ¿Ud. cree que el manejo de diversos conocimientos teóricos/prácticos, permiten planificar eficientemente?

 SI NO

10. ¿Ud. cree que los años de experiencia laboral, están relacionados directamente con la selección de metas correctas para la organización?

 SI NO

11. ¿Ud. cree que el elogio al trabajo efectuado permite el rendimiento laboral óptimo?

 SI NO

12. ¿Ud. cree que hacer las cosas de manera correcta mejora el resultado del trabajo?

 SI NO

13. ¿Ud. cree que se resuelve problemas en el trabajo?

 SI NO

14. ¿Ud. cree que se da el cumplimiento de tareas y obligaciones?

 SI NO

15. ¿Ud. cree que se da la planificación con más certeza y seguridad?

 SI NO

16. ¿Ud. cree que se utiliza los medios, métodos y procedimientos adecuadamente?

 SI NO

17. ¿Ud. cree que el rendimiento laboral es eficiente en la empresa?

 SI

NO

18. ¿Ud. cree que se logra el desempeño laboral con la reducción de la cantidad de insumos?

SI

NO

19. ¿Ud. cree que se usa adecuadamente los recursos?

SI

NO

20. ¿Ud. cree que se logra alcanzar los objetivos?

SI

NO

21. ¿Ud. cree que se obtienen resultados favorables para la empresa?

SI

NO

22. ¿Ud. cree que se fomenta la participación en la toma de decisiones?

SI

NO

23. ¿Ud. cree que se eleva la productividad?

SI

NO

24. ¿Ud. cree que las metas son correctas para la organización?

SI

NO



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO



ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *Desempeño Laboral: Cuidatudiner.com*. Obtenido de Cuidatudiner.com.: <https://www.cuidatudiner.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. New York: Academic Press. .
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayaque- Perú.
- Ares Parra, G. G. (2008). *Conductas de ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo*. Madrid.: Universidad Complutense de Madrid.
- Arguello Amado, M. Á. (19 de agosto de 2017). *Etimología de la palabra laborar: Blog de MPMENJURA*. Obtenido de Blog de MPMENJURA.: <http://etiesp.blogspot.com/2018/02/ensayo-de-la-importancia-de-las.html>
- Atalaya Pisco, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología - Año III*.
- Bautista Santos, H., Velasco Lince, E., Sánchez Galván, F., & Cruz Rivero, L. (2006). *La Motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca*. Tantoyuca.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom .
- Bonilla Gutiérrez, C. (2011). *Función Básica de las Relaciones Públicas*. México: Trillas Editorial.
- Brito Fernández, H. (1984). Hábitos, habilidades y capacidades. *Revista Varona*.
- Chavarria Zaconetta, M. (2017). "Evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, Distrito Lince". *Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería*. . Lince, Lima, Perú.
- Chiavenato. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. México: Atlas, S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. .
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fe de Bogotá - Colombia.: McGraw - Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Administración*. Cuajimalpa, México D.F.: MacGrawll - Hill/Inter American a editores S.A. C.V.
- Chiavenato, I. (2007). México: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2011). Mexico: McGRAW-HILL.
- Concepción Sánchez, S. (1971). *Psicoanálisis- Asociación Psicoanalítica*. La Habana: Ciencia y Técnica.
- Cortés Cortés, M. E. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen .
- Cortes Lagos, V. (2015). *Motivacion Laboral y su Incidencia en el Desepeño Organizacional en Empresas Copelec*. Chile.
- DeChile.com. (2001 - 2019.). *Etimología de desempeño:dechile.com*. Obtenido de dechile.com: <http://etimologias.dechile.net/?desempeno>
- Dessler, G. ,. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Enciclopedia. (2017 - 2019.). *Motivación Laboral/Importancia de la Motivación: Enciclopedia Económica*. Obtenido de Enciclopedia Económica.:
<https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>
- Frias Fernández, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concentración empresarial*. Santiago de Chile: LOM.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*. Quetzaltenango.
- Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Londres: Edit. Oxford University.
- García, F. (2008). *Motivar desde el aprendizaje desde la actividad orientadora: Ministerio de Educación y Ciencia*. Madrid.
- García, I. R. (2004.). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación, Sección de Investigación*.
- Gareth, J. G. (2010). *Administración Contemporánea*. Londres - Reino Unido: McGraw - Hill.
- Greeberg, J. (1990). *Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow, Journal of management*.
- Griffin, R. W. (2011). *Administración, 10 Edición*. Mexico: CENGAGE Learning.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1998). *Comportamiento Organizacional. 8ª Edición*. México: International Thomson Editores.
- Hernández Sampieri, R. C. (2010). *Metodología de la Investigación. - Quinta edición*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández y Rodríguez, S. (2006). *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.
- Herrera. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana, Sección de Investigación*.
- Hersey, P., Blanchard, K., & Johnson, D. (1998). *Administración del comportamiento organizacional : liderazgo situacional*. México: Prentice Hall.
- Herzberg, F. I. (1966). *Work and Nature of Man*. Cleveland - EE.UU.
- Horna, D. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Instituto de Investigación de la Universidad San Martín de Porres.
- Iberly. (2016). *Condiciones ambientales: Iberly.es*. Obtenido de Iberly.es.:
<https://www.iberly.es/temas/condiciones-ambientales-lugares-trabajo-9861>
- INEI. (2006). *Manual para la presentación de Cuadros estadísticos*. Lima.: Centro de Investigación y Desarrollo.
- Integra, I. (04 de noviembre. de 2014.). *Cuáles son los beneficios de la motivación: Iris Integra- El valor de la eficacia*. Obtenido de Iris Integra - El valor de la eficacia.: <http://www.iris-integra.net/cuales-son-los-beneficios-de-la-motivacion-en-el-trabajo/>
- Julián Pérez, P. M. (2014). *Definición de Reconocimiento: Definición*. Obtenido de Definición.:
<https://definicion.de/reconocimiento>.
- Kenfer, R. (1995). *Rendimiento Laboral*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración, Una Perspectiva Global. 11ª Edición*. México: McGraw Hill.
- Laboral, B. (04 de mayo de 2018). *ventajas y desventajas de motivación a los empleados: Tus frases de motivación. com*. Obtenido de Tus frases de motivación. com.:
<https://www.tusfrasesdemotivacion.com/blog/ventajas-y-desventajas-de-motivar-a-los-empleados/>
- Larousse. (2004). *El pequeño*. Ediciones Larousse.
- Lévy-Leboyer, C. (2003). *La Motivación en la Empresa, Modelos y Estrategias*. (A. G. Beltrán, Trad.) España: Gestión 2000.
- Lezcano, N. (2019). *Una adecuada iluminación aumenta la productividad en la oficina: Estrategias y Negocios*. Obtenido de Estrategias y Negocios.:

- <https://www.estrategiasynegocios.net/empresasmanagement/empresas/460934-330/una-adeuada-iluminacion-aumenta-la-productividad-en-la-oficina>.
- Likert. (1968). *El factor humano en la empresa. Su dirección y valoración*. Bilbao: Deusto.
- María, D., & Di Antonio, A. (2010). *La Motivación Laboral y su incidencia en el desempeño organizacional de la empresa Bienes- Raíces Multiviviendas C.A.* Venezuela.
- Marin Orihuela, N. J. (1998). *La motivacion y el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan*. Huanuco.
- Marina, J. I. (2003). *Autorrealización: Ser Más Yo*. Obtenido de Ser Más Yo: <https://sermasyo.com/que-es-autorrealizacion/>.
- Maroi Barron, J. V. (2006). *Capacitacion Empresarial y desempeño laboral en el fondo de Empleados del Banco de la Nacion- FEBAN.IIMA 2006*. IIMA.
- Maslow, A. .. (1954). *Motivation and Personality*. Madrid - España. : Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Mayuri Barron, J. V. (2006). *Capacitacion empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nacion -FEBAN,LLIMA 2006*. LIMA.
- Mazariegos, A. (23 de junio de 2016). *Historia del Desempeño Laboral:Glocal Thinking, un sito para los profesionales en RR.HH*. Obtenido de Glocal Thinking: <https://www.glocalthinking.com/>
- McAdams, J. (1998). *Premiar el desempeño*. Madrid: Díaz de Santos.
- McClelland. (1989). *Estudio de la motivación Humana*. Madrid.: Narcea S.A. de Ediciones.
- Mejía, F. P. (2015). *Evaluación de desempeño: oportunidad o amenaza*. Santiago de Cali.
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos*. . México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Montes Padilla, F. G. (06 de marzo de 2016). *Relaciones Interpersonales: Visión Industrial*. Obtenido de Visión Industrial: <https://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- MX, E. D. (26 de enero de 2014). *Definición MX*. Obtenido de Definición MX: <https://definicion.mx/logro/>.
- Naciones Unidas, U. (2009). *Cómo hacer comprensibles los datos - Una Guía para presentar estadísticas*. Ginebra.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Edicion.es de la U.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Venezuela)*, 5.
- Pérez, O. (09 de abril de 2019). *Principales beneficios de una evaluación de desempeño para tu empresa: Blog PeopleNext*. Obtenido de Blog PeopleNext.: <https://www.google.com/amp/s/blog.peoplenext.com.mx/principales-beneficios--de-una-evaluacio-de-desempeño-de-tu-empresa>
- Pot, G. (12 de octubre de 2011). *La promoción: Globos Pot*. Obtenido de Globos Pot: <https://administracion-de-rr-hh.globspot.com/>.
- RAE, D. d. (2019). *Etimología de motivación*.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional. Octava Edición*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional . 10ª Edición*. México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2004). *"Comportamiento Organizacional"*. México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, Estado de México.: Pearson Educación de México, S A . de C.V. .
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional decimotercera edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Rodríguez, L. (16 de setiembre de 2011). *Características de motivación: Blogspot.com*. Obtenido de Blogspot.com.: <http://motivaciongerencia.blogspot.com/>.
- Ruiz, G. (10 de JUNIO de 2015). *concepto de productividad: Definanzas.com*. Obtenido de Definanzas.com: <https://definanzas.com/concepto-de-productividad/>

- Salinas, O. (20 de noviembre de 2000). <https://www.gestiopolis.com/higiene-y-seguridad-del-trabajo/>.
- Sánchez Pinto, M. (2011). *La motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara*. Puerto Cabello, Estado Carabobo.
- Sanchez Pinto, M. a. (2011). *La Motivacion como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo delHospital Adolfo Prince Lara*. Puerto Cabello. Carabobo.
- Toro Álvarez, F. (2010). *Clima Organizacional*. Medellín - Colombia.
- Vara Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación:Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima.
- Velasco Lince, E., Bautista Santos, H., Sánchez Galván, F., & Cruz Rivero, L. (2005-2006). *La Motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca*. Tantoyuca.
- Vroom, V. H. (1964). *Trabajo y Motivación*. New York: John Wiley & Sons.
- Zornoza, L. (16 de Marzo de 2004). <https://www.gestiopolis.com/motivacion-laboral/>.



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN
MODALIDAD DE TESIS

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiocho días, del mes de diciembre del año 2020, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m4f78a91df9a60223b71f9d812df739bc>, a las dieciocho horas, y en mérito a la Resolución de N° 0116-II-2019-UNHEVAL/FCAT, de fecha 23.DIC.2020, con el cual se resolvió fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis Colectiva, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; que resolvió Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que el Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia, de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Colectiva titulado "LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FINHA HOTEL.HUÁNUCO.2019", presentado por las tesis **Beatriz CRUZ LORENZO, Karen Melina ESCOBAL ANICETO y Susana DAZA HILARIO**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, siendo Asesor de Tesis el profesor **Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS**, designado con Resolución de Decano N° 243-2019-UNHEVAL/FCAT, de fecha 06.MAY.2019, procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con Resolución de Decano N° 694-2019-UNHEVAL/FCAT. del 23 diciembre de 2019:

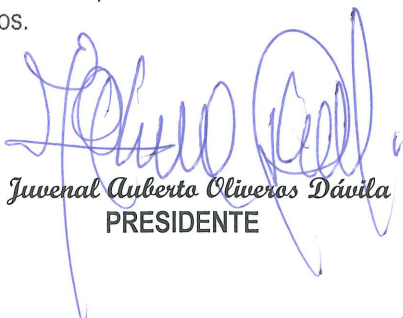
Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA	Presidente
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA	Secretario
Mg. Rocío Verónica RASMUZZEN SANTAMARÍA	Vocal
Mg. Jorge Luis JESUS AQUINO	Accesitario

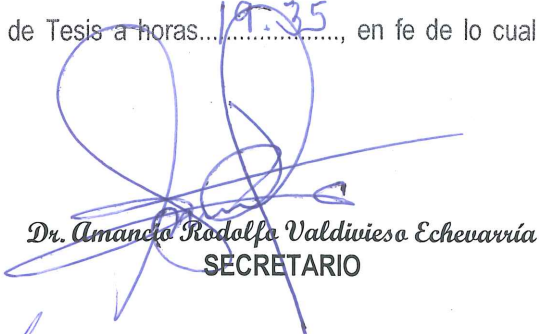
Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
Beatriz CRUZ LORENZO	16	16	16	16	DIECISEIS
Karen Melina ESCOBAL ANICETO	16	16	16	16	DIECISEIS
Susana DAZA HILARIO	16	16	16	16	DIECISEIS

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas...^{19:35}....., en fe de lo cual firmamos.


Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila
PRESIDENTE


Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría
SECRETARIO


Mg. Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaría
VOCAL



CONSTANCIA DE APTO DE SIMILITUD N°029-2022-FCAT-UNHEVAL-DUI

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 0734-2022 UNHEVAL de fecha 07 de marzo de 2022 y en atención a la 4ta. Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán de tener una similitud máxima del 35%.

El Director de la Unidad de Investigación de la FCAT-UNHEVAL, hace **CONSTAR** que después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del **31%** encontrándose bajo los parámetros reglamentarios, en consecuencia se considera **APTO**, adjuntando el reporte de similitud.

Tesis para optar el título Profesional de Licenciado(a) en Administración

**"LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA FINHA HOTEL HUÁNUCO 2019"**

Tesista(s)

Bach. CRUZ LORENZO, Beatriz
Bach. DAZA HILARIO, Susana
Bach. ESCOBAL ANICETO, Karem Melina


Asesor(a)

Dr. David J. Martel Zevallos

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Huánuco, 01 de agosto de 2022.




Dr. Edward L. Zevallos Choy
Director de la Unidad de Investigación

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS BEATRIZ, SUSANA, KAREN 2022.pdf

RECUENTO DE PALABRAS

27213 Words

RECUENTO DE CARACTERES

151626 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

124 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 5, 2022 12:08 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 5, 2022 12:26 AM GMT-5

● **31% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 31% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: Cruz Lorenzo Beatriz

DNI: 72635919 Correo electrónico: cruz63700@gmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 940099005 Oficina _____

Apellidos y Nombres: Escobal Aniceto Karen Melina

DNI: 48114747 Correo electrónico: Karito_19941@hotmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 976033682 Oficina _____

Apellidos y Nombres: Daza Hilaris Susana

DNI: 46814077 Correo electrónico: Sudhíl_Princess_110@hotmail.com

Teléfonos: Casa _____ Celular 994884759 Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>Ciencias Administrativas y Turismo</u>
E. P. :	<u>Ciencias Administrativas</u>

Título Profesional obtenido:

Licenciada en Administración

Título de la tesis:

"La Motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Finha Hotel. Huánuco. 2019"



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABLE DEL REPOSITORIO
INSTITUCIONAL UNHEVAL

VERSION

FECHA

PAGINA

OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL

0.0

06/01/2017

11 de 13

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- () 1 año
- () 2 años
- () 3 años
- () 4 años

Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma:

Firma del autor y/o autores:

Beatriz Cruz Loungo
Beatriz Cruz Loungo
72635919

Susana Daza Hilaric
Susana Daza Hilaric
46814077

Karen Melina, Escobal Anice To
Karen Melina, Escobal Anice To
48114747